

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Agustinas 1253, 6749300
www.dt.gob.cl

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009.....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009.....	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	10
3. Desafíos para el año 2010.....	16
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	18
Anexo 2: Recursos Humanos.....	24
Anexo 3: Recursos Financieros.....	29
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009.....	38
Anexo 5: Programación Gubernamental.....	45
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	46
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009.....	48
Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión (PMG).....	48
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	49
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	51
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	52

1. Presentación

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

Su misión es contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones 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, empleador y trabajador.

Para el año 2009 la Dirección del Trabajo, junto con atender en especial forma los compromisos establecidos en la Agenda Gubernamental en materias laborales, debió asumir los siguientes desafíos:

La consolidación e implementación de la reforma a la judicatura laboral, que para este año contemplaba la puesta en marcha del resto de las regiones del país, en especial la Región Metropolitana que por sus características mereció un cuidado especial por el volumen y la complejidad de las actuaciones del Servicio.

Otro desafío importante, que responde a entregar herramientas efectivas que permitan respetar la normativa laboral, ha sido la implementación del Programa de Fiscalización a las Mypes, que ha conllevado la reformulación de algunos procedimientos internos y de la forma de cómo se enfrenta este tema, con un énfasis y relevancia de la asistencia al cumplimiento de empleadores de este sector.

La consolidación del modelo organizacional aplicado en la Región Metropolitana, el cual se fundamentó en la existencia de dos direcciones regionales –Oriente y Poniente-, a razón de poder entregar mejores y más eficientes servicios a trabajadores(as) y empleadores(as).

Continuar con el Programa de Mejoramiento de la Calidad de Atención de Público, en materias de capacitación a funcionarios de atención de público, consolidación de la nueva imagen corporativa, establecimiento de nuevas herramientas informáticas y de comunicación en atención de usuarios, mejora de infraestructura de atención de público, que redunden en una mejor y más expedita atención.

Durante el año 2008 la Dirección del Trabajo participó en la primera versión del Fondo de Modernización de la Gestión Pública, impulsado por DIPRES, mediante este proyecto de creación de la Inspección del Trabajo en Línea, el cual resultó seleccionado. Durante el año 2009, se

desarrollo y se puso en marcha el proyecto de la Inspección del Trabajo en Línea, que proporcionará a nuestros usuarios(as) mayores oportunidades de acceso a los productos entregados por el Servicio, tanto en términos de calidad como de eficacia y eficiencia en su prestación.

Desde la perspectiva de la modernización y fortalecimiento institucional, la puesta en funcionamiento de la Escuela Técnica de Formación, apareció como uno gran desafío de gestión, ésta tiene por misión identificar necesidades, diseñar programas pertinentes y ejecutar actividades de formación continua orientados a la profesionalización y especialización de los funcionarios del Servicio en los diferentes roles y momentos de su trayectoria laboral, permitiendo con ellos entregar un servicio de calidad a los usuarios de la Dirección del Trabajo.

Con respecto al proceso de Planificación Institucional, se deben generar nuevos indicadores que midan efectivamente el pulso de la labor operativa actual del Servicio, el perfeccionamiento de indicadores ya existentes, el establecimiento de nuevas metas y un hecho relevante de mencionar, la labor coordinada de las diferentes instancias (actores) al interior de la Institución en este proceso. Es esta coordinación en sus diferentes dimensiones, tanto procedimental, ISO 9001:2000, como la de evaluación de nuevos indicadores, factibilidad de los mismos, medición de los diferentes ámbitos, etc., la que posibilitará el logro de los resultados establecidos por las Instituciones demandantes, DIPRES principalmente, en concordancia con los recursos materiales y financieros existentes al interior de la Institución.

Para el año 2010, el gran desafío es la consolidación del sistema de provisión de los productos estratégicos en el marco de la nueva judicatura laboral, lo que exige la solida y permanente coordinación de las distintas áreas operativas del Servicio, del mismo modo, la reciente puesta en funcionamiento de la Inspección del Trabajo En Línea, significará una nueva ampliación de los espacios de atención y de la labor operativa del Servicio.



PATRICIA SILVA MELENDEZ
ABOGADA
DIRECTORA DEL TRABAJO

2. Resultados de la Gestión año 2009

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009

La Dirección del Trabajo presenta un crecimiento de 10.1%, que equivale a \$ 3.519.056.000 miles, explicado principalmente por el mayor costo de implementación de la Reforma al Procedimiento Laboral, considerándose para el año 2009 la incorporación de 85 fiscalizadores y abogados y mayores gastos de operación e informática. Adicionalmente, se contemplaron recursos para la “Inspección del Trabajo en Línea” en el marco del Fondo de Modernización de la Gestión Pública.

En este contexto, uno de los aspectos fundamentales destacados en la Ley de Presupuestos 2009 de la Dirección del Trabajo fue la consolidación del modelo de acción institucional en torno a la Reforma a la Judicatura Laboral.

Desde el punto de vista de la Capacitación, en el Programa de capacitación en Derechos Fundamentales fueron capacitados 218 fiscalizadores de terreno de las regiones I, II, V, VI, VII, IX, X, XI RM, y XV, completando la capacitación ya realizada en el 2008 a los fiscalizadores de las regiones III, XII y IV. La Unidad de Condiciones y medio Ambiente de Trabajo diseñó e impartió un curso de Técnicas de Investigación en Accidentes del Trabajo a 131 fiscalizadores de terreno en los meses de octubre y noviembre de 2009, durante este año se inició el trabajo de Sistema de Análisis y Evaluación de la Línea Inspectiva (SALI), con visitas a inspecciones de las regiones IX, XIV; XII y III.

Se capacitaron a los conciliadores en técnicas de conciliación y materias propias de la conciliación laboral, lo que permitió enfrentar de mejor manera el desafío que implica para la línea la Reforma Laboral Procesal, reforzando y preparando a de todos los funcionarios involucrados en la cadena productiva del producto conciliación individual, Coordinadores Jurídicos, Jefes de Oficinas y Notificadores en materias relacionadas con dicho producto.

Lo anterior, sumado al aumento paulatino de los recursos asignados a la labor de conciliación, implicó una variación en las jornadas de conciliador de 128,50 existentes en el 2006 a 144,65 logradas a finales del 2009; lo que permitió atender el aumento de la demanda que en el período fue de un 18,59%, ya que de 142.717 solicitudes de conciliación o reclamos existentes en el año 2006 se llegó a 171.944 en el 2009.

Respecto a este mismo ámbito de acción, se profundizó el tratamiento de Denuncias Administrativas de Derechos Fundamentales y Defensa Judicial. Los logros asociados a este producto estratégico

tienen directa relación con la implementación de la Reforma Laboral Procesal, que otorga la facultad a la institución diversas funciones en materia de tutela de los Derechos Fundamentales, de los cuales pueden identificarse, entre otros, la creación de un procedimiento administrativo para el tratamiento de las denuncias por vulneración de Derechos Fundamentales que diera cuenta de la nueva labor entregada (Orden Servicio N°9, Dic. 2008), cuya característica es ocupar en su ejecución a funcionarios de todos los departamentos operativos del Servicio.

La preparación del personal involucrado en dicha labor, implicó el desarrollo de un programa de capacitación de dos años, que en cuya ejecución participaron los especialistas en las materias relacionadas con la investigación y procedimientos judiciales. La cobertura de la capacitación abarcó a todos los funcionarios que tienen alguna relación con el procedimiento, que saber son: Directores Regionales, Coordinadores Operativos, Jefes de Oficina, Jefes de Unidad de Inspección, Mediadores, Abogados y Fiscalizadores, lo que en definitiva:

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

La información que se extrae de dichos sistemas permite obtener los siguientes datos 2009 referidos a DDFF:

- N° total de denuncias DDFF ingresadas en 2009, a nivel nacional: 2592.
- N° de mediaciones con acuerdo: 542.
- N° procesos denunciados a Tribunales: 135.
- N° total juicios DT: 1028, desagregados de la siguiente manera:
 - 418 reclamaciones de multa en proc. de aplicación general;
 - 475 reclamaciones de multa en procedimiento monitorio;
 - 135 denuncias por vulneración de DDFF

Para el año 2009 se puso en marcha el proyecto de La Inspección del Trabajo en Línea, ITEL, que inicio el trabajo de diseño a finales del año 2008, gracias a la adjudicación del Fondo de Modernización de la Gestión Pública, destacándose entre otras Instituciones del Estado. Lo que se materializa en una plataforma WEB de la Dirección del Trabajo que provee una gama de servicios que ofrecen las inspecciones, pero ahora vía internet. Todo esto se traduce en tres grandes conceptos: modernización, eficiencia y mayor cobertura de atención. Esta plataforma es en respuesta a la gran demanda de servicios por parte de los ciudadanos, al ser una de las dos instituciones del Estado más demandadas por ellos.

Este es el gran paso que viene en el área tecnológica y de Gobierno Electrónico en la Dirección del Trabajo. Su impacto en los usuarios se materializa en la simplificación y reducción de los tiempos asociados a denuncias, reclamos, certificados de cumplimiento y obligaciones laborales y trámites que podrán ser realizados completamente en línea a través de la página web www.direcciondeltrabajo.cl, además de la nueva forma de responder a los retos derivados de la transformación de la sociedad y de las demandas de los ciudadanos, situándoles en el centro de las decisiones institucionales, haciéndose cargo de nuevas formas para la provisión de servicios, pensando en sus tiempos, presupuestos y preocupaciones, logrando así ciudadanos satisfechos con la Institución y por ende con la gestión del Gobierno en general.

La constitución de esta plataforma multisistémica fue desarrollada con tecnología de punta, logrando un alto grado de interoperabilidad con distintos organismos. Junto con esto, se cuenta con un equipo de profesionales especialmente dedicados al desarrollo de esta plataforma, con el fin de tener un producto de alta calidad en pro de todos los usuarios de la Dirección del Trabajo. Para esto la plataforma ITEL cuenta con un Contact Center que integran 17 fiscalizadores en línea, los cuales aportan al aumento de la cobertura de fiscalizaciones. Proyectando un aumento de un 30% en este mismo ítem (hasta la fecha, durante el año 2009 se recibieron 55000 denuncias en las oficinas del País).

Los productos que incorpora esta plataforma son: Reclamo Express, Trámites en Línea y Autodiagnóstico para el cumplimiento de la normativa laboral.

Otro aspecto relevante establecido en la Ley de Presupuestos del año 2009 fue la instalación de la Escuela Técnica De Formación (ETF), ésta representa un cambio de enfoque conceptual para la formación técnica para nuestros funcionarios y funcionarias, en el sentido de transitar desde la gestión de proyectos de capacitación a un modelo de diseño de cursos basados en el desarrollo competencias laborales.

La ETF se encuentra diseñando cursos, en forma permanente, para responder al plan anual de capacitación, insertos en programas de formación integrales y que incorporan requerimientos que den cuenta de la formación en competencias así como contenidos referidos al quehacer institucional en el marco de la modernización y el cumplimiento de Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG).

Se desempeñan un total de ocho (8) funcionarios que cumplen las funciones de Director, Encargada Curricular, Encargados de Áreas: Inducción, Actualización y Especialización y Administrativos.

Actividades realizadas durante el año 2009 para su implementación y funcionamiento:

- El diseño de programas de inducción para nuevos funcionarios.
- Creación de un Comité de Expertos, que ha permitido recoger la experiencia y el conocimiento interno.
- Creación del Consejo Asesor con participación de representantes del equipo directivo y de ambas asociaciones de funcionarios.
- Formación de Docentes a través de curso de apoyo metodológico para desarrollar competencias en relatores internos.

- Definición de distintos niveles de formación: Inducción, Actualización y Especialización.
- Adaptación de la plataforma de capacitación e-learning así como el uso del sistema de Videoconferencia a nivel nacional.
- Elaboración de un Reglamento para el cumplimiento de parte de funcionarios/as alumnos/as.
- Se encuentra en desarrollo la reformulación y rediseño de los Manuales (20) Auto Instruccionales sobre diversas materias específicas.

Como resultados de la gestión, de un total de 1534 funcionarios/as convocados a las distintas actividades realizadas durante el año, fueron aprobados en los cursos un total de 1472 funcionarios/as, para el desarrollo de las actividades realizadas su utilizaron un total de \$322.233.352.

Materias y/o temas en proceso:

- Consolidación de un cuerpo docente actualizado en metodologías de aprendizaje enfocados en el fortalecimiento de Competencias.
- Ratificación y consolidación de una oferta programática Bianual de cursos incorporando actualizaciones metodológicas, focalizada en el desarrollo de competencias, pertinente y oportuna.
- Materializar una metodología de homologación de actividades de capacitación y el ordenamiento de los funcionarios en función de las brecha de capacitación detectadas.
- Instalación e implementación de una infraestructura permanente para la Escuela Técnica.
- Consolidación de procedimientos alineados con los requisitos de Gestión desarrollados por el Servicio. (Consolidación de los comités de expertos validadores del diseño de los cursos, regularidad en el funcionamiento del Comité Asesor, cumplimientos PMG)
- Mejoramiento de las instancias de concursabilidad para la participación de funcionarios en las capacitaciones.
- Materializar un Plan de Inducción que cubra el 100% de nuevos funcionarios así como de aquellos que cambian su función.
- Consolidar una estrategia de comunicación y utilización de herramientas tecnológicas en las actividades de capacitación, difusión e información de la ETF.

En cuanto a la profundización del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Atención del Público Para el año 2009, la labor se desarrolló en fortalecer su funcionamiento en la perspectiva del logro de su objetivo de "Proporcionar Espacios de Atención a los Usuarios/as del Servicio, que facilite la interacción con las personas mediante instrumentos de trabajo institucionales coherentes, ordenados, transparentes, participativos y no discriminatorios". Para ello se desarrolló un programa de capacitación para la totalidad de los funcionarios/as que realizan funciones de atención de usuarios/as en cada una de las Inspecciones del Trabajo y Centros de Conciliación a lo largo del país, durante tres días de dedicación exclusiva a la actividad, en conjunto con la Unidad de Capacitación y la Escuela Técnica de Formación, en donde se tomaron temas sobre manejo de conflictos, situaciones de autocuidado, estandarización de algunos procedimientos, y puesta en

marcha de la Ley N°20.285 sobre Transparencia en la función pública con la incorporación de sus requisitos en el quehacer del área.

Con respecto al mejoramiento de infraestructura y equipamiento, el Servicio a partir del 2006 ha definido una política de modalidad integral que incluye nuevo mobiliario para funcionarios/as, señalética y otras mejoras, durante el año 2009 realizaron 11 remodelaciones en infraestructura y se unificaron todas las oficinas del país con la nueva señalética institucional. Además se estableció el manual de estilos de la Dirección del Trabajo, a fin de uniformar la imagen corporativa de la institución, manual que está actualmente en uso y que cada oficina que necesite o desee, modificar o mejorar espacios de trabajo debe adscribirse al Manual de Estilos, mejorando así la percepción de los usuarios(as) de nuestra Institución.

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

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

Finalmente uno de los logros generados el 2009 por la Unidad son la creación, diseño, desarrollo y consolidación de los procedimientos establecidos por la Norma ISO, que dieron pie a la concreción de la Certificación del Sistema Integral de Atención Ciudadana, durante el mes Octubre del 2009.

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

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

Durante el año 2009, la Institución continuó con su proceso de gestión con énfasis en la calidad de las actuaciones, viéndose reflejada en los siguientes aspectos:

En la línea Inspectiva de la Dirección del Trabajo realizó un total de 121.433 fiscalizaciones de terreno, en este total, el 60% de los trabajadores involucrados fueron hombres y el 40% mujeres, en la misma línea de trabajo, las fiscalizaciones de Oficio por Programa, es decir, las actuaciones que se programan de acuerdo a las directrices institucionales y no se generan de denuncias, representaron el 21% del total (25.599 fiscalizaciones), involucrando a 260.932 trabajadores, de los cuales el 62% fueron hombres (162.355) y el 38% mujeres (98.577).

Durante este periodo, se realizaron un número específico de fiscalizaciones a los sectores más multados durante el 2008, esto a razón de poder focalizar la labor Inspectiva en las áreas de la economía que presenten más problemas durante ese año, es así que el Porcentaje de Fiscalizaciones de Oficio por Programa realizadas en los sectores más multados en el año anterior (Sectores transporte, construcción y agricultura) Representaron el 21% del total de fiscalizaciones de oficio por programa (5.413), considerando que el compromiso ante la Dirección de Presupuestos era de un 19% y desagregando las cifras considerando el criterio de género la cobertura de los 79.966 trabajadores involucrados, el 70% fueron hombres (55.852) y el 30% mujeres (24.114).

El porcentaje de Fiscalizaciones de Oficio por programa realizados en sectores feminizados, incluyen materias de género (Principalmente sectores comercio, agricultura y servicios). Representaron un 28% (7.258) del total de fiscalizaciones de oficio por programa, por sobre el 26% comprometido.

En cuanto al número promedio de materias revisadas en fiscalizaciones de terreno por denuncia directa con materia no excluyente, es decir las materias que se obligan a revisar en caso de fiscalización, de las 60.105 denuncias, 51.955 trataron materias no excluyentes, en cuya fiscalización se revisó un promedio de 5 materias, por sobre las 4,3 materias comprometidas.

En el marco de la Ley N°, 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, en el año 2009 se emitió un total de 431.004 certificados, los que se desagregan en :

- Certificados de obligaciones laborales y previsionales: representaron el 84% de los certificados (362.568), que certifican el cumplimiento del pago de las remuneraciones y la seguridad social de los trabajadores por parte de la empresa contratista.
- Certificados de antecedentes: que representaron el 15% de los certificados (68.436), estos reflejan la existencia o inexistencia de multas impagas correspondientes a infracciones en el de normas laborales, previsionales, de salud y seguridad por parte de la empresa contratista.

Siguiendo las directrices gubernamentales en términos del fortalecimiento de las organizaciones sindicales, ha aumentado sus esfuerzos en torno a la capacitación de sus usuarios a propósito del impulso de la agenda laboral en esta materia, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento del indicador en referencia al porcentaje de usuarios capacitados en acciones de capacitación programadas dirigidas a sectores prioritarios de un 33% sobre el total de usuarios capacitados en acciones de capacitación programadas. La mediación como instrumento de solución alternativa de conflictos se encuentra consolidada en los procesos internos de gestión, al ofrecer espacios de diálogo entre los actores del mundo laboral. Se ha estimado que al cumplir durante el año un 91% de las mediaciones con acuerdo del total de mediaciones solicitadas por nuestros usuarios y teniendo en cuenta que el comportamiento de los últimos años ha sido similar, se debe reformular a fin de poder incluir otros aspectos de la gestión interna y externa en este tema, por lo que para el año 2010 será reemplazado de los indicadores presupuestarios, por otro que dé cuenta de la gestión Institucional en el área de las Relaciones Laborales.

Durante el 2009 se confeccionaron 599 informes en derecho, 10 menos que en el año anterior dado la complejidad de las solicitudes de los usuarios, sin embargo se disminuyó en 1,55 días el tiempo de demora promedio de su confección, obteniendo como resultado anual en la medición correspondiente el valor de 32,9 días.

La Conciliación Individual, Servicio que tiene como objetivo atender el conflicto que se produce al término de la relación laboral entre trabajador y el empleador, otorgándole al trabajador la posibilidad de efectuar la búsqueda de la solución del conflicto en sede administrativa (Inspección del Trabajo), la demanda producida en el año 2009 fue de 171.944 reclamos, con un crecimiento de 6.7% respecto del año anterior (161.050 reclamos), Dicho crecimiento, a nivel regional tuvo un comportamiento dispar con un rango de variación de un -1% en la Región de O'Higgins a un 27,8% en la Región de Los Ríos. Respecto a las solicitudes de los usuarios o reclamos recepcionados, se puede señalar que se trataron y terminaron durante la anualidad 161,037, lo que implicó un aumento de 1,688 en los reclamos terminados en comparación al año 2008.

En relación a los resultados de otras mediciones efectuadas comparadas con el año anterior, se puede indicar que en el período en análisis:

- Se disminuyó en un día el tiempo de demora de la atención del reclamo en un día, obteniéndose como resultado una demora promedio de 18 días.
- Se aumentó en dos puntos porcentuales el porcentaje de reclamos recepcionados que tuvieron audiencia en el período, obteniéndose un 96%.
- Se aumentó el porcentaje de reclamos terminados en primera audiencia en cinco coma setenta y dos puntos porcentuales, obteniéndose un 80,24%. Lo que significa que 100.949 reclamos presento algún tipo de termino.
- Se disminuyó en 2,69 puntos porcentuales los procesos de conciliación conciliados obteniendo como resultado un 84,70%.

Las causas para las mejoras en las mediciones de: los tiempos de atención de los reclamos recepcionados con una audiencia y reclamos terminados en una audiencia correspondieron a mejoras en la gestión de los recursos de la línea, conciliación, y aumento de recursos en las regiones que presentaban déficit de horas de conciliador. Ahora, una de las posibles causas de la disminución de los procesos conciliados podría ser el efecto de la reforma laboral procesal, la que habría afectado marginalmente la disposición de llegar acuerdo de un pequeño grupo de usuarios del servicio de conciliación en la vía administrativa en pos de privilegiar la utilización de la vía judicial para llegar al término del conflicto.

Otro tema relevante durante el año 2009 fue la Defensa de Derechos Fundamentales, es un producto que cuya instalación completa se realizó a la par de la puesta en vigencia de la reforma laboral procesal, eso implica que a contar de Noviembre se empezó a trabajar a nivel nacional en la totalidad de los Derechos Fundamentales indicados en la legislación laboral vigente.

Durante el 2009, se recepcionaron 1758 denuncias relacionadas con la vulneración de Derechos Fundamentales laborales, de las cuales 1184 se terminaron en dicho período, lo que equivale a un 67,34%.

Las mediciones comprometidas para este producto, se pueden clasificar en nacional, obligatoria para todas las regiones, y para las regiones que iniciaron el período anual con la reforma laboral procesal vigente. En el primero de los casos la medición corresponde al tiempo promedio de demora en realizar la denuncia de práctica antisindical o avisar a usuario la no existencia de indicio, en el segundo de los casos corresponde al tiempo promedio en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales, considerando para ello desde la recepción de la denuncia hasta el momento de terminada la investigación se cite a mediación o se avise al usuario la no existencia de indicios formalmente. Los resultados asociados a las mediciones descritas fueron:

- Tiempo promedio demora denuncia práctica antisindical o comunicación a usuario inexistencia de indicios: 9,49 días.
- Tiempo promedio demora de atender denuncia de denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales: 36,54 días, medición efectuada solo a 6 regiones, por lo que adolece de representatividad nacional.

La División de Estudios, durante el año 2009 se ha trabajado la línea sobre relaciones colectivas del trabajo; contribuyendo a la prioridad gubernamental de “combatir con fuerza las prácticas antisindicales”. Para esto se ha realizado el Estudio sobre prácticas antisindicales: caracterización y evolución.

Una segunda línea de investigación ha sido en el ámbito de las condiciones de trabajo, otra prioridad establecida por la Presidenta durante su mandato. Se ha iniciado una investigación en un sector emergente y aún poco conocido: La mitilicultura, una aproximación al conocimiento de sus condiciones de trabajo y relaciones laborales.

En el año 1997 se comenzó a estudiar en esta División el fenómeno de la externalización del trabajo en Chile, proceso que culminó con la promulgación de la llamada Ley de Subcontratación en el año 2007, en este marco se ha planteado realizar una investigación sobre la Historia de la subcontratación en Chile.

Otra línea de investigación ha sido el empleo y sus diversas formas: el trabajo asalariado y la confusa frontera entre trabajo dependiente e independiente, el estudio de las trayectorias laborales ha sido algunos de los aportes realizados. En esta línea se ha realizado un estudio sobre los Ajustes a la protección social de los trabajadores: necesidad de registrar el inicio de las relaciones laborales.¹

Atendiendo al objetivo de proveer información estadística relevante, confiable, pertinente, oportuna y de interés público sobre los procedimientos operativos de la Dirección del Trabajo y sobre el sistema de relaciones laborales del país, la Unidad de Análisis Estadístico ha elaborado y entregado Informes Estadísticos Trimestrales a la autoridad, y la actualización del Compendio de Series Estadísticas. Adicionalmente se elaboró una primera versión de la documentación de las estadísticas de negociación colectiva, la cual es objeto hoy día de una revisión y discusión más exhaustivas, se inició en conjunto con los departamentos respectivos el desarrollo del Datamart (Cubo) de Relaciones Laborales, logrando hacia fines del 2009 la construcción de una primera versión referida al ámbito de negociación colectiva, pero que contempla incorporar igualmente, durante el año 2010, los ámbitos de sindicalismo y huelgas.

Además, hace 10 años que la Dirección del Trabajo impulsó el proyecto de realizar en forma periódica una Encuesta Laboral, la ENCLA. Durante el 2009 se publicó y difundió los resultados de la sexta versión que tiene la particularidad que por primera vez fue aplicada a todas las regiones del país. Tradicionalmente se ha publicado un informe de resultados y desde la versión anterior se ha incluido un informe llamado Inequidades y Brechas de Género en el Empleo.

Es necesario destacar la participación de la División de Estudios en un proyecto conjunto con el Ministerio de Salud y el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en la realización de la primera Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo y Calidad de Vida y Salud de Trabajadores y Trabajadoras de Chile (ENETS). La encuesta se está aplicando a 10.000 trabajadores/as y su trabajo de campo estará terminado en el mes de enero. Para marzo se encuentra programado un seminario interinstitucional sobre políticas públicas en salud y trabajo en el que se darán a conocer los primeros resultados de la encuesta.

PUBLICACIONES 2009 (Disponibles en página web institucional) 2

-Cuaderno de Investigación: N° 36: HOLDING Y TIENDAS: La trama que multiplica las ventas y redobla el trabajo.

¹ Se encuentra publicado en forma impresa y en la web institucional en el Boletín Oficial de la Dirección del Trabajo de diciembre de 2009, bajo el título: "Sobre la necesidad de sistematizar las obligaciones registrales de inicio y término de las relaciones laborales en Chile".

-Aportes al Debate Laboral: N° 20: NEGOCIACIÓN COLECTIVA REGLADA Y MEDIACIÓN ADMINISTRATIVA, Prevención de la huelga o promoción de negociación efectiva?, N° 21 BUZOS DE EMPRESAS SALMONERAS: Estudio de remuneraciones, región de Los Lagos, N° 22: OPERARIOS Y OPERARIAS DE PLANTAS DE PROCESO INDUSTRIA DEL SALMÓN: Estudio de remuneraciones Región de Los Lagos y N° 23: ACOSO SEXUAL EN EL TRABAJO ¿DENUNCIAR O SUFRIR EN SILENCIO?, Análisis de denuncias
-Temas Laborales: N° 24: REMUNERACIONES DE VENDEDORES Y VENDEDORAS EN GRANDES TIENDAS, N° 26: ESPACIOS SOCIALES EN INTERDICCIÓN, Hacia una tipología de las prácticas desleales o antisindicales y ENCLA 2008, ENCUESTA LABORAL, LIBRO: NEGOCIACIÓN COLECTIVA EN CHILE: La debilidad de un derecho imprescindible, Otros: EFICACIA DEL DERECHO DEL TRABAJO: CAMBIOS EN LA LEGISLACIÓN LABORAL E IMPACTO EN LAS REMUNERACIONES DEL SECTOR PRIVADO. (en colaboración con Universidad Central)

Uno de los productos relevantes de la Dirección del Trabajo es la Fiscalización Asistida Para La Gestión Del Cumplimiento, su objetivo es lograr el acatamiento voluntario de las normas laborales, previsionales y de salud y seguridad en el trabajo por parte del empleador, atendiendo causas del incumplimiento antes que la aplicación de la multa. Contempla, la detección de infraccionalidad inicial, plazos de corrección, verificación del cumplimiento y sanción en caso de incumplimiento final. La fiscalización asistida a denuncias laborales relativas a empresas MYPE (marzo-dic 2009) fue de un 36% (25.522) del total de 76.167 fiscalizaciones a empresas con menos de 50 trabajadores (MYPE) con una cobertura de 161.283 trabajadores involucrados, 61% hombre, 39% mujeres, estableciendo como resultado que el 80% de los casos corrigieron sus errores o infracciones a la Ley.

La Fiscalización asistida en fiscalización de Oficio por Programa, se destacó por el “Programa Nacional de Fiscalización a la Actividad Agrícola de Temporada” (nov 08-abril 09) a predios, packing y medios de transporte de trabajadores agrícolas, principales y contratistas, con énfasis en normas de salud y seguridad relativas a la ley de subcontratación, siendo estas un 94% (2.105) del total de 2.243 fiscalizaciones a empresas agrícolas, con cobertura de 2.243 fiscalizaciones con 48.096 trabajadores involucrados, de los cuales 55% (26.453) fueron hombres, **44% (21.162) mujeres y 1% (481) menores.**

En el “Programa Nacional de Fiscalización Asistida al Sector de la Construcción” (julio-sept. 09), en centros urbanos a empresa principal (constructora) que tenía a su cargo la obra o faena, se puso el énfasis en fiscalización de obligaciones de Higiene y Seguridad relativas a trabajadores propios de empresa principal (Art. 184 CT) y de las obligaciones respecto de los trabajadores que laboran en régimen de subcontratación para la empresa principal (artículo 183-E, del CT), logrando resultados de 311 fiscalizaciones con 13.268 trabajadores involucrados, de los cuales el 99% fueron hombres (13.114) y 1% mujeres (154), además, en el año 2009 el cumplimiento inicial de las 107 materias fiscalizadas de las empresas fiscalizadas fue de un 42,4% versus un cumplimiento inicial de un 37% en el año 2008. Asimismo el cumplimiento final se incrementó desde un 80,5% a un 87,6% en el mismo período.

En materia de delegación de facultades, desataca la responsabilidad del control y planificación del PMG GT, en cada una de las Direcciones Regionales del Trabajo, las que han desarrollado en materia de complementariedad: Mesas de trabajo con el SENCE, para resolver la situación de los trabajadores que ven vulnerados sus derechos derivados de capacitaciones que son imputadas a franquicia tributaria; Comisión de Trabajo con Seremi Salud (Autoridad Sanitaria) en la fiscalización conjunta en materias laborales y sanitarias existentes en sectores productivos estratégicos como son la minería y la agricultura en la Región de Atacama; Mesa de trabajo con Seremi de Transporte, con el objeto de disminuir los niveles de incumplimiento en materias laborales ligadas al Transporte Privado de Trabajadores Agrícolas de Temporada en las Provincias de Elqui y Limarí; Convenio de Cooperación con Servicio de Salud para el fortalecimiento de las investigaciones de accidentes de trabajo en la región de Valparaíso; Trabajo conjunto con SEREMI DE SALUD y SERNAM, por la necesidad de fiscalizar el cumplimiento normativo laboral y de higiene y seguridad del sector agrícola y forestal y capacitar a trabajadores(as) temporeros del sector agrícola de temporada en las Comunas de Angol, Renaico, Collipulli, Lumaco, Purén, Lautaro, Vilcún, Freire, Gorbea, Pitrufquén, Loncoche, Villarrica, Galvarino, Carahue, Toltén y Perquenco; Mesas de Trabajo con Tesorería General de la República/ Autoridad Sanitaria Regional, para la verificación del grado de cumplimiento efectivo de los empleadores de los rubros mitilicultor, comercio, construcción y pesca, en lo referido al correcto pago de la asignación contenida en la Ley N° 19.853 “Bonificación a la Contratación de la Mano de Obra en las Regiones I, XI, XII y provincias de Chiloé y Palena”; y; Mesa Laboral con Seremi de Justicia, Corporación de Asistencia Judicial, Defensoría Laboral, con el objeto de capacitar a Dirigentes Sindicales y fundamentalmente a los socios de los Sindicatos en relación a la Nueva Justicia del Trabajo en la Región de los Ríos.

La Dirección del Trabajo en el contexto Sistema de Equidad de Género PMG, en el ámbito de los Compromisos Ministeriales tuvo dos ejes fundamentales que se desarrollaron durante el año 2009, por un lado, Capacitación, donde se promovió y fortaleció el liderazgo femenino a través del siguiente compromiso: “capacitar entre el 15% y el 30 % del total de dirigentas sindicales de cada región pertenecientes a sindicatos de trabajadores dependientes”. Para ello, se consideraron dirigentas de los segmentos: dirigentes sindicales y dirigentes sindicales nuevos sólo de sindicatos de trabajadores dependientes esto es: sindicatos de empresa, interempresa, transitorios y de establecimiento. Además, se determinó un n° fijo en el denominador, en base al n° de dirigentas existentes a octubre de 2008, a fin de no provocar fluctuaciones mensuales debido a la salida y entrada de dirigentes a la base de datos y por otro Fiscalización, en donde, el compromiso fue “velar por el cumplimiento normativo en el trabajo femenino a través de la incorporación de materias de género en la fiscalización”, En el año 2009 la Dirección del Trabajo realizó Fiscalizaciones de Oficio por programa realizados en sectores feminizados, incluyen materias de género (Principalmente sectores comercio 90%, agricultura 28% y servicios 12%). Representaron un 28% (7.258) del total de fiscalizaciones de oficio por programa, por sobre el 26% comprometido.

3. Desafíos para el año 2010

Los desafíos para el año 2010 se encuentran asociados a la consolidación de ciertas apuestas institucionales que marcaron el año recién pasado. Entre ellas, la más relevante es el modelo implementado que permitió enfrentar la implementación de la Reforma a la Judicatura Laboral. Esto significó desarrollar metodologías que articularan el trabajo de las distintas líneas operativas del Servicio, a saber; Inspectivo, Relaciones Laborales y Jurídico, permitiendo así entregar un producto de calidad a nuestros usuarios(as), sirviendo además de actores coadyuvantes en el sistema de administración de justicia laboral.

Otro ámbito a abordar durante el año que comienza, es el fortalecimiento y consolidación del proyecto desarrollado en el marco del Fondo de Modernización de la Gestión Pública de Inspección del Trabajo en Línea (ITEL). Durante el 2010, se debiese incorporar el módulo correspondiente a organizaciones sindicales, tanto en lo relativo a trámites como a información especializada.

Por último, el desarrollo de planes integrales de formación y capacitación a través de la Escuela Técnica de Formación, abordando los distintos quehaceres institucionales y abarcando un amplio número de funcionarios(as), implica un esfuerzo institucional que implique dar un giro a la capacitación tradicional que lleva a cabo en la Dirección del Trabajo, que la vincule estrechamente a la carrera funcionaria.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- 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 2009
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2008, que fueron implementadas en 2009 y las propuesta del FMGP 2009,

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

Desde el punto de vista de las atribuciones

1. DFL N° 1 de 1994, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo, modificado recientemente por la Ley N° 19.759 publicada en el Diario Oficial de 05.de Octubre de 2001.
2. DL N° 3.500 de 1980, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de enterar las cotizaciones previsionales en las administradoras de fondos de pensiones.

3. Ley N° 18.933, que establece la facultad de fiscalizar el cumplimiento de declarar y pagar las cotizaciones en las Instituciones de Salud Previsional.
4. DS N° 3 de 1984 del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento de autorización de licencias médicas.
5. DS N° 54 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que reglamenta la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.
6. Ley N° 19.296 del 19 de Septiembre 1994 del Ministerio del Trabajo, sobre Asociaciones de Funcionarios de la Administración del Estado.
7. Resolución 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.
8. Ley N° 19.880, de 2003, que establece Bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
9. Ley N° 19.553, de 4 de Febrero de 1998 del Ministerio de Hacienda, que establece asignación de Modernización y otros beneficios que indica.
10. Ley N° 19.886, de 2003, sobre Bases para contratos administrativos de suministro y prestación de Servicios.
11. Ley N° 19.863, del 6 de Febrero del 2003 del Ministerio de Hacienda sobre remuneraciones de autoridades de gobierno y cargos críticos de la Administración Pública.
12. DS N° 983 del 2003 del Ministerio de Hacienda, reglamento para la aplicación de incremento por Desempeño Colectivo del artículo 7 de la Ley N° 19.553.
13. DS N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.
14. DS N° 69 del, 31 de Marzo del 2004 del Ministerio de Hacienda sobre concursos del Estatuto Administrativo.
15. DS N° 134, de 12 de Diciembre de 2005, que declara derogado el Decreto N° 26, de 2001, Reglamento sobre el secreto o reserva de los actos y documentos de la Administración del Estado.

- Misión Institucional

Contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones 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(as) y trabajadores(as).

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

Número	Descripción
1.	Consolidación del modelo de acción institucional en torno a la Reforma a la Judicatura Laboral.
2.	Fase final de implementación de Inspección del Trabajo en Línea.
3.	Desarrollo de planes de formación y capacitación continua a través de la Escuela Técnica de Formación Funcionaria.
4.	Profundización del Programa de Mejoramiento de la Calidad de Atención del Público

- 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.

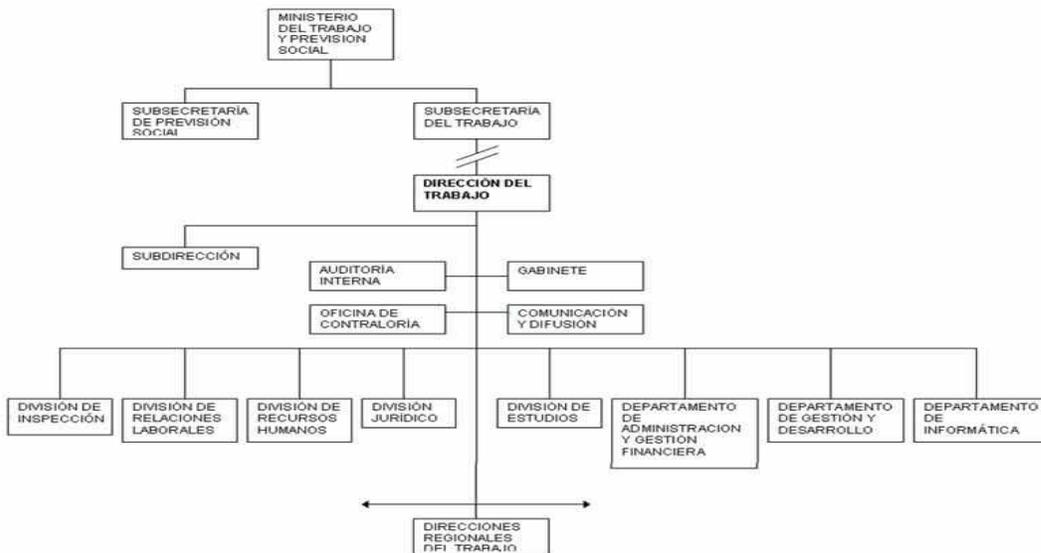
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p><u>Dictámenes.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dictamen • Megadictamen • Ordinarios 	1
2	<p><u>Estudios laborales.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de investigaciones • Informes de estadísticas laborales 	2,3
3	<p><u>Fiscalización</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad inspectiva • Asistencia al cumplimiento • Certificación de cumplimiento 	1,3
4	<p><u>Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento monitorio y/o conciliación • Mediación • Buenos Oficios • Instancias de diálogo social 	1,2,3
5	<p><u>Defensa de derechos fundamentales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Defensoría de prácticas antisindicales • Defensoría de vulneración de derechos fundamentales 	1
6	<p><u>Asistencia técnica laboral</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia a las organizaciones sindicales • Orientación e información especializada • Capacitación a usuarios • Difusión 	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



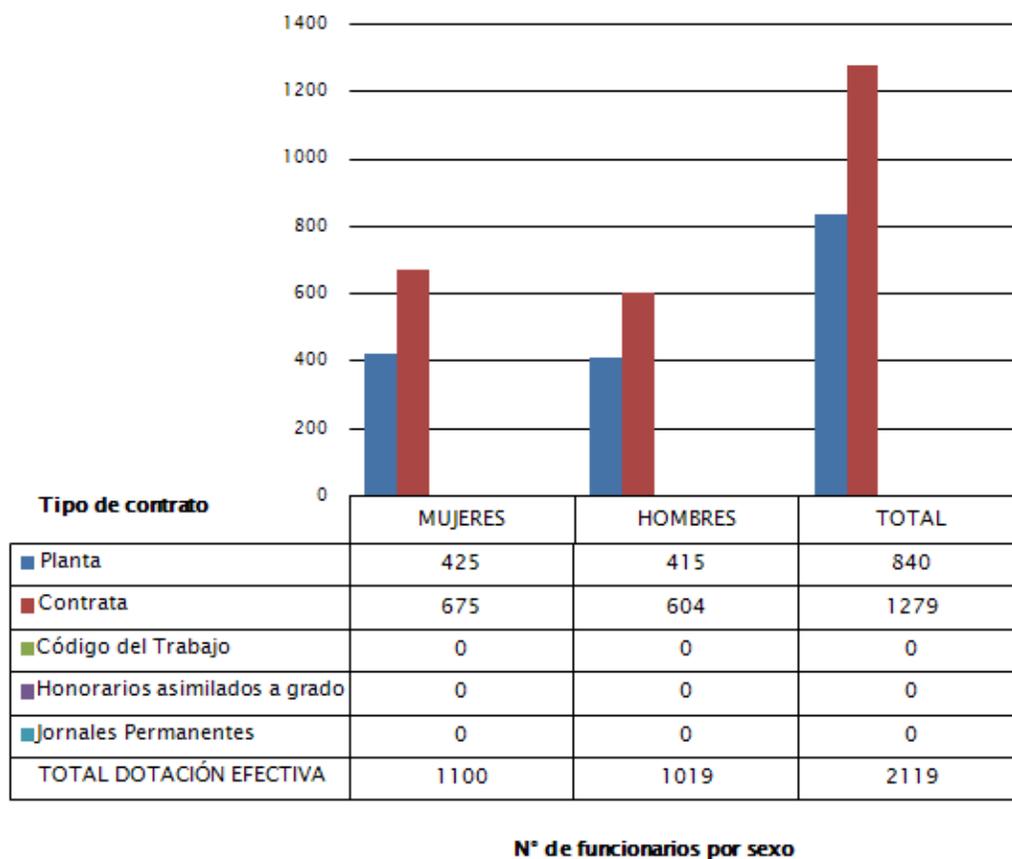
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
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	ROBERTO RODRIGUEZ MOREIRA
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	

Anexo 2: Recursos Humanos

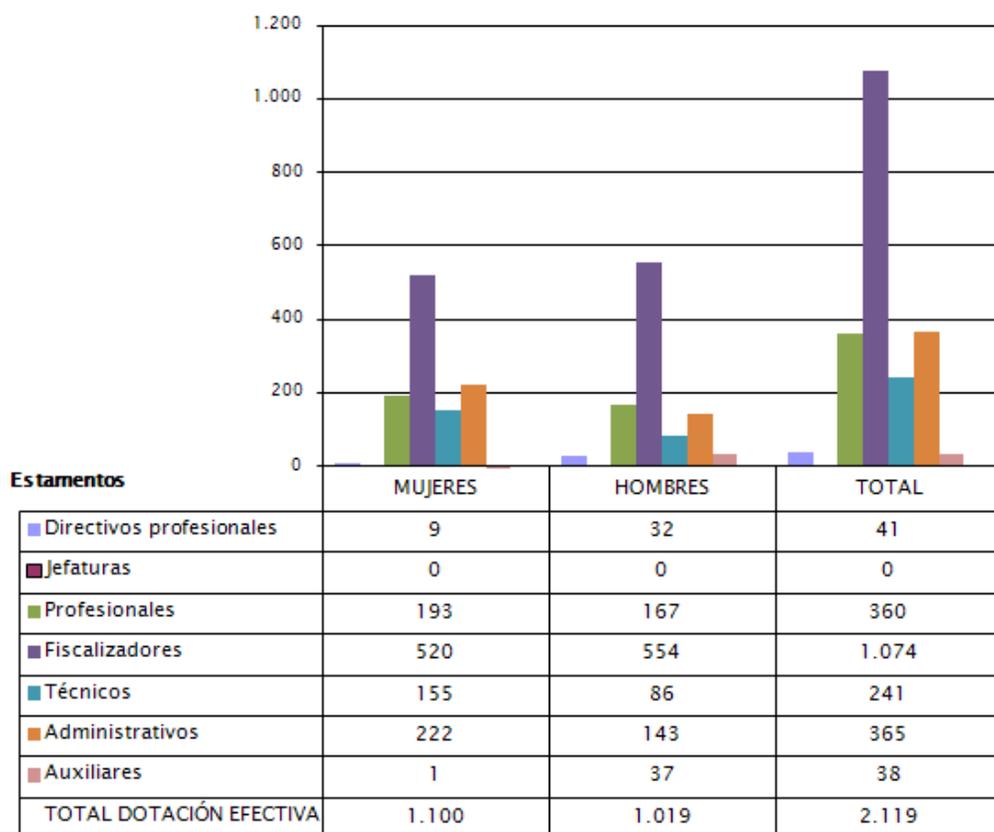
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



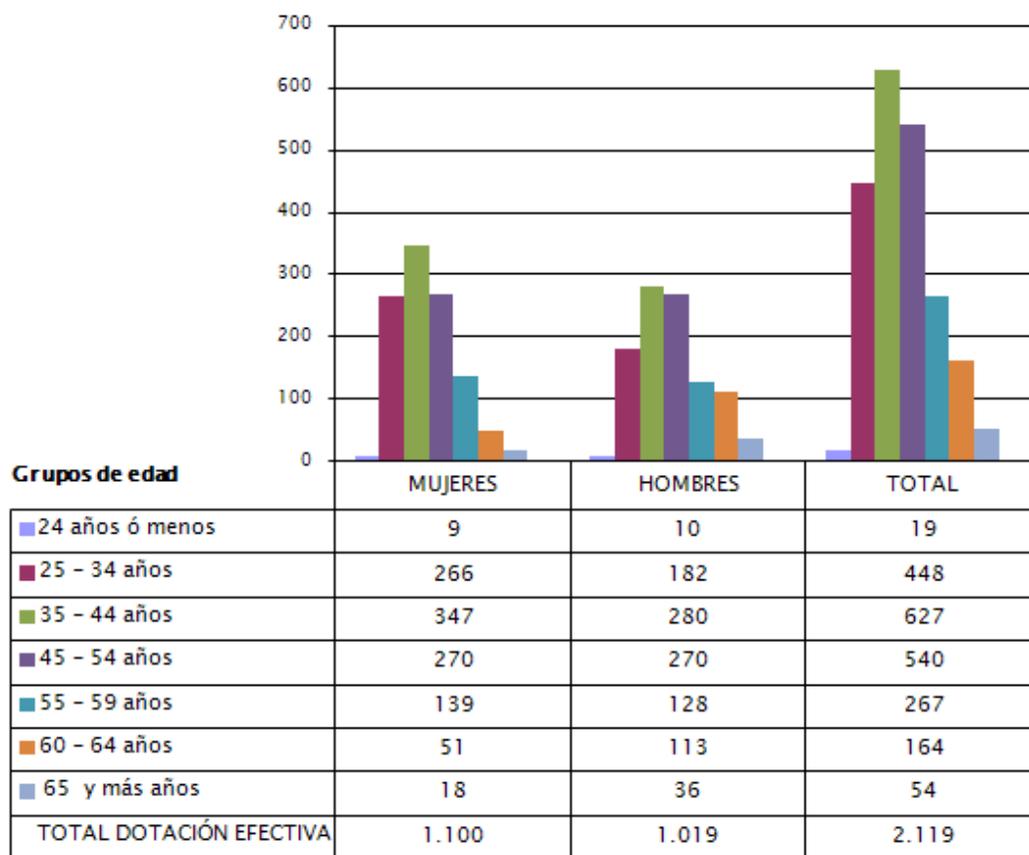
² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } N^{\circ} \text{ días no trabajados año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	2,4	2,3	104,3	descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	5,1	6,3	81,0	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,2	0,0	---	neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	2,2	0,7	31,8	ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,8	1,5	120,0	descendente
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,0	4,1	24,4	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,5	1,7	88,2	descendente

3 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

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

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2008	2009		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	2,0	11,7	585,0	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	15,5	25,9	167,1	ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	73,4	74,0	100,8	ascendente
4.2 Porcentaje de becas ⁵ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,1	0,0	0,0	ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	36,0	32,2	89,4	ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	5,1	5,7	89,5	descendente
6. Evaluación del Desempeño⁶					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	99,8	100,0	99,8	descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	0,2	0	---	ascendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3				
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4				

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Recursos Presupuestarios 2009			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	41.855.465	Corriente ⁷	41.813.166
Endeudamiento ⁸	0	De Capital ⁹	1.823.100
Otros Ingresos ¹⁰	4.305.705	Otros Gastos ¹¹	2.524.904
TOTAL	46.161.170	TOTAL	46.161.170

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

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

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

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

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

b) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 3				
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009 y Ley de Presupuestos 2010				
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Monto Ley de Presupuestos año 2010	Notas
	M\$ ¹²	M\$		

• **INGRESOS**

Transferencias	0	0	0	
Ingresos de Operación	1.166.984	1.209.443	382.975	1
Otros Ingresos	1.076.323	1.227.996	21.048	2
Aporte Fiscal	36.852.164	41.855.465	39.890.336	3
Venta de Activos	33.543	100.683	37.189	4
Saldo Inicial de Caja	912.900	1.767.583	48.000	5
Totales	40.041.914	46.161.170	40.379.548	

• **GASTOS**

Gastos en Personal	29.677.309	34.248.854	31.728.820	6
Bienes y Servicios de Consumo	5.725.186	7.202.347	7.369.635	7
Prestaciones Previsionales	1.382.111	361.965	0	8
Transferencias Corrientes	0	0	0	
Integros al Fisco	0	0	943	
Adquisición de Activos no Financieros	1.954.510	1.823.100	1.228.150	9
Iniciativas de Inversión	0	0	0	
Operaciones años Anteriores	373.609	261.862	4.000	10
Saldo Final de Caja	929.189	2.263.042	48.000	
Totales	39.450.162	46.161.170	40.379.548	

¹² La cifras están expresadas en M\$ del año 2009.

ANÁLISIS CAUSAS DIFERENCIAS ENTRE MONTOS 2008 y MONTOS 2009

INGRESOS	
01 Ingresos de Operación	Las diferencias de ingresos a favor del año 2009 en comparación al año anterior corresponden a la recaudación efectiva lograda por el impacto de la venta de certificados laborales por la ley de subcontratación.
02 Otros Ingresos	El año 2009 es superior al 2008, debido al mayor número de licencias y recaudación subsidios por Licencia Médicas.
03 Aporte Fiscal	El mayor monto del aporte fiscal Año 2009 con respecto al año 2008 se explica principalmente por: Ley N° 19994 M\$ 1.624.322.-, Diferencia de reajuste año 2008, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre M\$ 555.493.-, Desempeño Institucional M\$ 1.515.478.-, Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 373.047.-.
04 Venta de Activos	El año 2009 se realiza una mayor baja y venta de vehículos con respecto al año 2008 con motivo de la renovación de la flota de vehículos institucionales.
05 Saldo Inicial de Caja	El año 2009 es superior al año 2008 debido al mayor aporte otorgado con saldo inicial de caja.
GASTOS	
06 Gastos en Personal	El mayor gasto del año 2009 con relación al año 2008 se explica principalmente por: Ley N° 19994 M\$ 1.624.322.-, Diferencia de reajuste año 2008, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre M\$ 1.197.215.-, Desempeño Institucional M\$ 1.515.478.-, Aplicación de Ingresos Licencias médica M\$ 637.000.-, Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 373.047.-
07 Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	El mayor gasto del año 2009 con relación al año 2008 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, cambios de arriendo por inmuebles de mejores condiciones.
08 Prestaciones Previsionales	El incremento del gasto 2009 con respecto al 2008 se debe a que disminuyo 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 2009 se ejecutó un menor gasto con respecto al año 2008, esto debido a la menor adquisición de equipos de aire acondicionado.
10 Operaciones Años Anteriores	Al 31 de diciembre del año 2009 la institución mantiene menores compromisos devengados y no pagados

c) Comportamiento Presupuestario

Cuadro 4								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³	Presupuesto Final ¹⁴	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁵	Notas
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	38.269.816	45.408.739	46.161.170	752.431	
05			Transferencias Corrientes	0	0	0	0	
07			Ingresos de Operación	377.315	649.315	1.209.443	560.128	1
08			Otros Ingresos	20.737	1.099.737	1.227.996	128.259	2
09			Aporte Fiscal	37.787.125	41.855.465	41.855.465	0	3
10			Venta de Activos	36.639	36.639	100.683	64.044	4
15			Saldo Inicial de Caja	48.000	1.767.583	1.767.583	0	5
			GASTOS	38.269.816	45.408.739	46.161.170	752.431	
21			Gastos en Personal	29.543.218	34.890.280	34.248.854	-641.426	6
22			Bienes y Servicios de Consumo	7.470.954	7.870.954	7.202.347	-668.607	7
23			Prestaciones de Seguridad Social	0	364.000	361.965	-2.035	8
24			Transferencia Corriente	0	0	0	0	
25			Íntegros al Fisco	929	929	0	-929	9
29			Adquisición de Activos no Financieros	1.202.715	1.972.714	1.823.100	-149.614	10
31			Iniciativas de Inversión	0	0	0	0	
34			Servicio de la Deuda	4.000	261.862	261.862	0	11
35			Saldo Final de Caja	48.000	48.000	2.263.042	2.215.042	12

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

ANALISIS CAUSAS DIFERENCIAS AÑO 2009		
NOTAS	ENTRE PRESUPUESTO INICIAL Y FINAL	ENTRE PRESUPUESTO FINAL E INGRESOS Y GASTOS DEVENGADOS
INGRESOS		
01 Ingresos de Operación	Presentan una desviación de M\$ 272.000.- producto de los siguientes decretos de modificaciones presupuestarias: a) Incremento por solicitud de Ingresos Propios por entrega de certificados M\$ 1.351.000.-	Presentan una desviación de M\$ 560.128.- producto de una mayor recaudación por entrega de certificados
02 Otros Ingresos	Presentan una desviación de M\$ 1.079.000.- producto de los siguientes decretos de modificaciones presupuestarias: a) Incremento por solicitud de Mayores Ingresos M\$ 1.351.000.-	Presentan una desviación de M\$ 128.259.- producto de una mayor recaudación por Licencias
03 Aporte Fiscal	Aporte Fiscal Libre para Remuneraciones Presenta una desviación de M\$ 4.068.340. -, los que fueron aportados por los siguientes incrementos presupuestarios: a) Ley 19.994 M\$ 1.624.322. - b) Diferencia de reajuste año 2009, Bonos de escolaridad, aguinaldos Septiembre M\$ 555.493.- c) Desempeño institucional Art. 6° M\$ 1.515.478. - e) Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 373.047.-	No hay variación
04 Venta de Activos	No hay variación	Presenta una desviación de M\$ 64.044.- producto que la Venta de vehículos institucionales dados de baja recaudo un total de M\$ 100.683.- y el presupuesto aprobado para este ítem fue de M\$ 36.639.-

ANALISIS CAUSAS DIFERENCIAS AÑO 2009		
NOTAS	ENTRE PRESUPUESTO INICIAL Y FINAL	ENTRE PRESUPUESTO FINAL E INGRESOS Y GASTOS DEVENGADOS
GASTOS		
06 Gastos en Personal	Presenta una desviación total por M\$ 5.347.062.- los que fueron destinados a los siguiente gastos presupuestarios : a) Ley 19.994 M\$ 1.624.322. - b) Diferencia de reajuste año 2008, Bonos de escolaridad y aguinaldos Septiembre M\$ 1.197.215.- c) Desempeño Institucional Art. 6º M\$ 1.515.478. - d) Aplicación de mayores ingresos M\$ 637.000.- g) Reajuste Diciembre, Bonos y aguinaldos Diciembre M\$ 373.047.-	Presenta una ejecución de un 98%, muestra una desviación total por M\$ 641.426.-, esto se debe principalmente a un menor gasto proyectado inicialmente y debido al retiro de funcionarios profesionales acogidos al proceso de jubilación.
07 Gastos en Bienes y Servicios de Consumo	Este subtítulo presenta una desviación de M\$ 400.000.-.Esta fue destinada a los siguientes gastos presupuestarios: a) Aplicación del Saldo inicial M\$ 300.000.- b) Aplicación de Otros Ingresos para remodelar y habilitar espacios laborales M\$ 100.000.-	Este subtítulo presenta una ejecución de un 92%, muestra una desviación de M\$ 668.607.-, esto se explica principalmente por los proveedores que no enviaron a tiempo la documentación necesaria para ejecutar todos los recursos comprometidos
08 Prestaciones Previsionales	Presenta desviación de M\$ 364.000.-, producto del Incentivo al retiro de funcionarios	Este subtítulo presenta una ejecución de un 99%
09 Integros al Fiscos	No hay variación	No hay venta de bases durante el periodo
10 Adquisición de Activos no Financieros	Este subtítulo presenta una desviación de M\$ 769.999.- de acuerdo a las siguientes gastos presupuestarias: a) Mobiliarios y Otros M\$ 300.000.-, a objeto de financiar Mobiliarios y Otros para las nuevas dependencias y oficinas remodeladas. b) Maquinas y Equipos M\$ 119.999.- a objeto de financiar equipos de aire acondicionado, relojes controles, turnomatic y otros para las nuevas dependencias y oficinas remodeladas. c) Inversión en Informática M\$ 250.000.- por traspaso de recursos para financiar adquisición de Equipos Informáticos. d) Programas Informáticos M\$ 100.000.- a objeto de financiar Programas Computacionales destinados a mejorar el Soporte Informático de la Institución.	Este subtítulo presenta una ejecución de un 92%, por lo que muestra una desviación de M\$ 149.614.- esto se explica principalmente a que por problemas estructurales no fue posible realizar la compra de equipos de aire por lo que no se ejecutaron los recursos en el ítem de maquinas y equipos
11 Servicio de la Deuda	Monto que corresponde a la deuda pendiente al 31 de diciembre de 2009	No hay variación
12 Saldo Final de Caja	No hay variación	Corresponde a mayores ingresos por venta certificados y recuperación de licencias y el porcentaje no utilizado de los subtítulos 21, 22, 25, 29.

d) Indicadores Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera								
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁶			Avance ¹⁷ 2009/ 2008	Notas	
			2007	2008	2009			
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{18} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	100.0	100.0	100.0	1	1	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{19}]$	Prom.	17.700	17.250	19.361	1.12	2	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{20} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	0	0	0	0		
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{21} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	0.09	0	0	0	3	

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

17 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.

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

19 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.

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

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

e) Transferencias²²

La Dirección del Trabajo no tiene Transferencias Corrientes

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2009 ²³ (M\$)	Presupuesto Final 2009 ²⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁵	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁶					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

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

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2009.

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2007	2008	2009				
Estudios laborales.	Porcentaje de investigaciones e informes terminados y publicados al usuario	(Número de investigaciones e informes aprobados por División Estudios y publicados/Número total de investigaciones e informes programados en el periodo)*100	%			73%	73%	SI	100%	
						(8/11)	(8/11)			
	Enfoque de Género: No			N.M.	N.M.	*100	*100			
Defensa de derechos fundamentales	Tiempo promedio de demora en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales	(Sumatoria de días desde la fecha de ingreso de la denuncia hasta la fecha de citación a mediación o comunicación de no detección de indicio de vulneración a usuarios/Número de denuncias con investigación terminada e informe a usuarios)	días			37días	50días	SI	137%	
						(9975/273)	(8750/175)			
	Enfoque de Género: No			N.M.	N.M.					

32 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

33 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2007	2008	2009				
							30%			
						33%	(3000/10000)			
						(5207/15823))*100			
		(N° total de usuarios capacitados en capacitaciones programas dirigidas a sectores prioritarios/N° total de usuarios capacitados en acciones de capacitación programadas)*100								
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de usuarios capacitados en acciones de capacitación programadas dirigidas a sectores prioritarios		%			H: 0	(1500/10000)	SI	110%	
						(0/0)*100				
							M: 15			
		Hombres:				M: 0	(1500/10000)			
	Enfoque de Género: Si	Mujeres:		N.M.	N.M.	100)*100			
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de organizaciones sindicales en receso regularizadas	(N° de organizaciones sindicales en receso regularizadas/N° total de organizaciones sindicales en receso)*100	%					SI	105%	
						(1097/13074)	(965/12058)			
	Enfoque de Género: No			N.M.	N.M.)*100	*100			
Dictámenes.	Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes	(Sumatoria días transcurridos entre la fecha de recepción de todos los antecedentes necesarios para la elaboración del dictamen hasta su emisión/Número total de dictámenes emitidos)	días			34días		SI	103%	
						33días	34días			
						(2098)				
	Enfoque de Género: No			(16537/516)	5/609)	(19739/599)	(17340/510)			

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2007	2008	2009				
Sistemas de prevención y resolución administrativa no judicial de conflictos	Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período	(Número total de procesos de conciliación terminados en conciliación total y parcial/total de procesos realizados)*100	%		87%	85%	80%	SI	106%	
	Enfoque de Género: No			N.M.	7268 0/831 72)*1	(7440 2/878 40)*1	(6400 0/800 00)*1			
Fiscalización	Número promedio de materias revisadas en fiscalizaciones de terreno por denuncias con materia no excluyente	Nº materias totales revisadas en fiscalización por denuncia con materia no excluyente año t /Nº total fiscalizaciones de terreno por denuncia con materia no excluyente año t	unidades		4.3unidades	5.0unidades	4.3unidades	SI	117%	
	Enfoque de Género: No			0.0unidades	2436 35.0/ 0.0/0.	26034 8.0/51 9.0	23650 0.0/55 955.0			
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 de comparendos)	días		19días	18días	21días	SI	118%	
	Enfoque de Género: No			18días	(2710 255/1 50975	(2989 681/1 6103	(3012 080/1 69249	(3360 000/1 60000		
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	(Nº de mediaciones realizadas con resultado de acuerdo en las mediaciones a petición de partes y de oficio /nº total de mediaciones a petición de partes y oficio realizadas)*100	%		84%	86%	91%	SI	109%	
	Enfoque de Género: No			0	(454/5 39)*10 0	(445/ 518)* 100	(299/3 30)*1 00	(432/5 20)*1 00		

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo				Meta 2009	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2007	2008	2009					
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	%	67%	75%	80%	75%	SI	107%		
				(6273/6943)	(7066/7948)	(8099/8100)	(7050/0940)				
				01)*10	27)*1	949)*	00)*1				
	Enfoque de Género: No			0	00	100	00				
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	%	79%	82%	81%	75%	SI	108%		
				(5166/9654)	(5440/7660)	(4888/1601)	(4650/0620)				
				35)*10	97)*1	05)*1	00)*1				
	Enfoque de Género: No			0	00	00	00				
Fiscalización	Porcentaje de fiscalizaciones realizadas por programa en los dos sectores más multados el año anterior	(N° de fiscalizaciones por programa realizadas en los dos sectores más multados el año anterior /N° total de fiscalizaciones programadas)*100	%	171%	19%	21%	19%	SI	111%		
				(4407/2573)*	(5549/2987)	(5413/25599)	(3800/20000)				
				100	0) *100) *100				
	Enfoque de Género: No										
Fiscalización	Porcentaje de certificados solicitados por empleadores terminados en menos de 8 días.	(N° de certificados terminados en menos de 8 días/N° total de certificados solicitados por empleadores)*100	%	99%	98%	99%	98%	SI	101%		
				(2942/5729)	(4097/2941)	(4266/6543)	(2940/0030)				
				6384)*	7145)	1004)	0000)				
	Enfoque de Género: No			100	*100	*100	*100				

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ³²	% Cumplimiento ³³	Notas
				2007	2008	2009				
Fiscalización	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyen materias de género	(N° de fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyen materias de género año t/N° total de fiscalizaciones de oficio por programa año t)*100	%	22%	26%	28%	26%	SI	109%	
	Enfoque de Género: No			(1097/501)*100	(7809/2987)*100	(7258/25599)*100	(5200/20000)*100			
Fiscalización	Porcentaje de aumento del cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción respecto del año anterior	((nivel de cumplimiento en salud y seguridad en el trabajo en el sector construcción año t/nivel de cumplimiento en salud y seguridad en el trabajo en el sector construcción año t-1)-1)*100	%	25%	19%	18%	19%	SI	95%	
	Enfoque de Género: No			((125/100)-1)*100	((119/100)-1)*100	((118/100)-1)*100	((119/100)-1)*100			

Porcentaje global de cumplimiento:

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	100 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	0 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100 %

Notas:

1.- Se debe tener presente que el resultado es sobre la medición de 6 regiones del país (las que entraron en la reforma laboral el año 2008, I, III, IV, V, XII y XIV). A ello debe sumarse que el supuesto de aumento progresivo de la demanda fue menor al estimado, lo cual hace disminuir los tiempos de respuesta. Teniendo en consideración que el plazo legal que se establece para la atención de este tipo de denuncias de usuarios es de 60 días, y al ser el 2009 el 1° año de medición, se estimó que una meta razonable sería 50 días. Sin embargo, dicha estimación, resulta ser más ajustada si se considera que para las regiones más representativas en que la ley entró en vigencia el 1 de octubre de 2009 (no consideradas en 2009), los resultados en la medición del indicador en el SIG arrojan que para el caso de la regiones Metropolitana y VIII el promedio de días alcanza los 47,5. En conclusión, el resultado se debe a una estimación de meta considerando la totalidad de regiones. La meta para 2010 es 38 días

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2009

Ley N°19.994

Cuadro 9							
Otros indicadores de Desempeño año 2009							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	2007	Efectivo 2008	2009	Notas
Asistencia Técnica Laboral	Tiempo Promedio Respuesta a Solicitudes Ciudadanas	$((N^{\circ} \text{ Total días de respuesta Solicitudes Ciudadanas} / N^{\circ} \text{ Total de Solicitudes Ciudadanas Respondidas}) * 100)$	días	-	3,1	3.0	
Asistencia Técnica Laboral	Porcentaje de resoluciones de legalidad definitivas notificadas a los involucrados en la negociación con anterioridad a los 10 últimos días del proceso de negociación	$(N^{\circ} \text{ de resoluciones de objeción de legalidad definitivas notificadas a los involucrados en la negociación con anterioridad a los 10 últimos días del proceso de negociación} / N^{\circ} \text{ total de resoluciones de legalidad definitivas notificadas}) * 100$	%	-	88	89	
Asistencia Técnica Laboral	Porcentaje de Dirigentes Sindicales capacitados del total de usuarios capacitados	$(N^{\circ} \text{ de Dirigentes Sindicales capacitados} / N^{\circ} \text{ total de usuarios capacitados}) * 100$	%	20	37	27	
Asistencia Técnica Laboral	Porcentaje de empleadores asistentes a actividades de capacitación ejecutadas dentro del plazo de 75 días de efectuada su solicitud de sustitución, total o parcial, de multa por capacitación	$(N^{\circ} \text{ de empleadores asistentes a actividades de capacitación ejecutadas dentro de los 75 días de efectuada la solicitud de sustitución de multa por capacitación} / N^{\circ} \text{ total de empleadores asistentes a actividades de capacitación de sustitución de multa}) * 100$	%	-	62	66	
Sistemas de Prevención y Resoluc. Adm. No Judicial de conflictos	Porcentaje de primeras audiencias del total de reclamos recepcionados en el período.	$(\text{Número de primeras audiencias asignadas por el sistema} / \text{Total de reclamos recepcionados en el período}) * 100$	%	94	94	96	
Sistemas de Prevención y Resoluc. Adm. No Judicial de conflictos	Porcentaje de primeras audiencias con resultado de acuerdo respecto del total de primeras audiencias.	$(N^{\circ} \text{ de procesos de conciliación con resultado de conciliación en primera audiencia año t} / N^{\circ} \text{ Total de procesos terminados en primeras audiencias}) * 100$	%			87	

Cuadro 9
Otros indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2007	2008	2009	
				96	89		
Sistemas de Prevención y Resoluc. Adm. No Judicial de conflictos	Porcentaje de primeras audiencias con resultado de acuerdo respecto del total de procesos de conciliación tratados y terminados.	(Número de procesos de conciliación con resultado de conciliación en primera audiencia año t/ Número total de procesos de conciliación tratados y terminados año t)*100	%	57	67	70	
Fiscalización	Tiempo promedio de duración de todas las fiscalizaciones de terreno .	(Sumatoria tiempo de duración del total de fiscalizaciones de terreno año t/ N° total de fiscalizaciones de terreno año t)	días	15,38	16,35	18,72	
Fiscalización	Tiempo promedio de demora en la entrega de certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales	(Sumatoria de días de demora en la entrega de cada certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales año t/ total de certificados año t)	días	2,23	2,18	2,29	
Fiscalización	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa del total de fiscalizaciones de terreno	(N° total de fiscalizaciones de oficio por programa realizadas año t/ N° total de fiscalizaciones de terreno año t)*100	%	36	25	21	

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 10			
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo ³⁴	Producto ³⁵	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁶	Evaluación ³⁷
La Dirección del Trabajo tendrá una activa promoción de relaciones laborales modernas y justas, garantizando que se respeten plenamente los derechos laborales	Aumentar del 12% a 18% las fiscalizaciones de oficio por programa en sectores feminizados que incluyan materias de género, nivel país	FISCALIZACIÓN	CUMPLIDO*
Contar con una institucionalidad para el diálogo social que permita el encuentro permanente y constructivo de los actores del mundo social	Lograr que el 50% de los usuarios que asistan a actividades de mediación laboral se declaren satisfechos una vez finalizada ésta	SISTEMAS DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA JUDICIAL DE CONFLICTOS	CUMPLIDO*

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

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

36 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

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

Anexo 6: Informe Preliminar³⁸ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³⁹
(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009)

Programa/Institución: Conciliación y Mediación
Año Evaluación: 2004
Fecha del Informe: viernes, 26 de febrero de 2010 19:03:33

Compromiso	Cumplimiento
<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>En virtud de la observación planteada en orden a la generación de una metodología más consistente, que incorpore las distintas variables que afectan la demanda asociada al producto conciliación, y además teniendo en consideración que la implementación del nuevo Centro de Conciliación y Mediación correspondiente a la región Metropolitana, el cual concentrará la mayor cantidad de demanda del producto en cuestión, y cuya instalación se materializará en el transcurso del segundo semestre de 2009, se ha considerado pertinente comprometer la generación de dicho instrumento que incorpore la necesidad de contar con una caracterización y cuantificación preliminar de la demanda potencial y objetivo por el servicio de conciliación, para el año 2010. Se ha planteado este plazo, dado que, como se ha indicado anteriormente, este es un producto cuya ejecución es a requerimiento de los usuarios según sus necesidades frente al término de la relación laboral, la que siendo una variable exógena, para el control que pueda ejercer sobre ella el Servicio, dificulta un análisis y precisión en la entrega de resultados más oportunamente.</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de avance de captura de información Informe de Caracterización demanda efectiva componente conciliación Año 2006 Informe Estimación Demanda Potencial Informe de demanda potencial de producto conciliación una vez culminado el proceso de entrada en vigencia de la reforma laboral al 31 octubre. Dicho informe estará disponible en diciembre de 2009.</p>
<p>4.- Procesar encuesta de satisfacción de usuario del componente de conciliación. Incorporar en la MML los indicadores contruidos a partir de los resultados de la aplicación de dicha encuesta.</p>	<p>Respecto de la observación planteada, en cuanto aplicar encuesta de satisfacción de usuarios de conciliación, se ha estimado razonable, en virtud de la instalación progresiva de la reforma a la ley 20.087 (Reforma Laboral Procesal, de Nueva Judicatura Laboral), que finaliza el 31 de octubre de 2009; aplicar dicha encuesta y generar un informe de resultados en el transcurso del primer semestre de 2010. De este informe de resultados, los aspectos relevantes y que guarden estrecha relación con posibilidades de mejora efectiva en el proceso de conciliación, y que sean factibles de</p>

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

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

	<p>monitorear a través de los sistemas informáticos actualmente disponibles en la institución, se evaluará la pertinencia de estos aspectos, en la incorporación y/o reformulación de indicadores del ámbito conciliación en la formulación presupuestaria 2011.</p>
--	--

Medios de Verificación:

Instrumento Encuesta Satisfacción de Usuarios a aplicar

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Cumplimiento Programa Mejoramiento de Gestión (PMG)⁴⁰

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple	
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance										
			I	II	III	IV	V	VI	VII				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información								O	Menor	5.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial				O					Menor	5.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O					Mediana	7.50%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género				O					Mediana	7.50%	✓
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación				O					Alta	12.00%	✓
		Evaluación del Desempeño				O					Alta	12.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo			O						Mediana	7.50%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana		O							Alta	12.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O					Alta	12.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				O					Alta	12.00%	✗
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público			O						Mediana	7.50%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											88.00%		

40 La Institución ha presentado observaciones a la evaluación técnica del PMG Planificación y Control de Gestión.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴¹	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴²	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴³
DIVISIÓN INSPECTIVA		3	100%	8%
DIVISIÓN DE RELACIONES LABORALES		3	100%	8%
DIVISIÓN JURIDICA		3	100%	8%
DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS		3	100%	8%
DIVISIÓN DE ESTUDIOS		3	100%	8%
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍA DE LA INF.		9	100%	8%
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO		4	100%	8%
DEPARTAMENTO DE ADM. Y GESTIÓN FINANCIERA		6	100%	8%
OFICINA DE CONTRALORÍA INTERNA		3	100%	8%
OFICINA DE AUDITORIA INTERNA		4	100%	8%
OFICINA COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN		4	100%	8%
DIRECCION		3	100%	8%
SUBDIRECCION		3	100%	8%

41 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

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

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

Cuadro 12

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2008

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴⁴	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁵	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁶
I REGIÓN		4	100%	8%
II REGIÓN		4	100%	8%
III REGIÓN		4	100%	8%
IV REGIÓN		4	100%	8%
V REGIÓN		4	100%	8%
VI REGIÓN		4	100%	8%
VII REGIÓN		4	100%	8%
VIII REGIÓN		4	100%	8%
IX REGIÓN		4	100%	8%
X REGIÓN		4	100%	8%
XI REGIÓN		4	100%	8%
XII REGIÓN		4	100%	8%
REGIÓN METROPOLITANA PONIENTE		4	100%	8%
REGION METROPOLITANA ORIENTE		4	100%	8%
XIV REGIÓN		4	100%	8%
XV REGIÓN		4	100%	8%

44 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2008.

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

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

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

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

BOLETÍN:

Descripción:

Objetivo:

Fecha de ingreso:

Estado de tramitación:

Beneficiarios directos:

Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

1. FONDO MODERNIZACIÓN 2008

Propuestas adjudicadas FMGP 2008

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2008
Mejoramiento de la ventanilla de empleadores y desarrollo de la ventanilla sindical en portal web de la Dirección del Trabajo, para lograr una inspección del trabajo virtual.	\$20.000.000

Propuestas FMGP 2008, implementadas en 2009 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2009

Nombre Propuesta implementada	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2009
Mejoramiento de la ventanilla de empleadores y desarrollo de la ventanilla sindical en portal web de la Dirección del Trabajo, para lograr una inspección del trabajo virtual.	\$174.580.304

Productos o componentes a implementar año 2009	Fecha Planificada de Cumplimiento de Producto o componente	Fecha real de Cumplimiento de Producto o componente	Medio de Verificación
Denuncia y Reclamo en Línea	31/12/2009	23/12/2009	Portal institucional www.dt.gob.cl Link: www.dt.gob.cl/tramites/1617/w3-article-97379.html
Asistencia Técnica al Cumplimiento	31/12/2009	23/12/2009	Portal institucional www.dt.gob.cl Link: www.dt.gob.cl/tramites/1617/w3-article-97337.html
Trámites en Línea	31/12/2009	23/12/2009	Portal institucional www.dt.gob.cl Link: tramites.dt.gob.cl/tramitesenlinea/ingreso.aspx