

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2012

## DIRECCIÓN DEL TRABAJO



Agustinas 1253, 26749300  
[www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl)

## Índice

1.- Carta Presentación de la Ministra del Trabajo y Previsión Social.....	3
2.- Resumen Ejecutivo de la Dirección del Trabajo .....	4
3. Resultados de la Gestión año 2012. ....	6
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios .....	6
4. Desafíos para el año 2013 .....	21
5. Anexos.....	28
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	29
a) Definiciones Estratégicas.....	30
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	32
c) Principales Autoridades.....	33
Anexo 2: Recursos Humanos.....	34
Anexo 3: Recursos Financieros.....	41
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.....	47
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	53
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.....	56
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	57
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional .....	59
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales .....	60

# 1.- Carta Presentación de la Ministra del Trabajo y Previsión Social

Es muy grato para mí saludarlos/as y poder hacerlos partícipe de las innumerables actividades desarrolladas por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social durante el año 2012.

El Ministerio, en el ámbito de su relación con la Dirección del Trabajo ha priorizado el reforzamiento de la actividad fiscalizadora en terreno, alcanzando el año recién pasado más de 115.000 fiscalizaciones. En lo particular, manifestar mi convencimiento en lo importante que resulta estar presente en los lugares donde se desenvuelve la relación laboral, y en donde se exhiben los distintos problemas que aquejan a los trabajadores de nuestro país. Para mí, más que una obligación, ha sido un deber el estar participando activamente en muchas de las fiscalizaciones que la Dirección del Trabajo ha desarrollado, entre las cuales quisiera destacar la fiscalización efectuadas a pubs y restaurantes del Barrio Brasil, la exhaustiva fiscalización para comprobar las condiciones laborales de los trabajadores que retiran basura domiciliaria en la comuna de Conchalí, inspección durante las fiestas patrias en fondas y ramadas, en conjunto con expertos en prevención de riesgos del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), entre otras.

En materia de difusión de las normas laborales y de seguridad en el trabajo, quisiera también destacar la difusión que se realizó a los feriados irrenunciables del 18 y 19 de Septiembre, 01 de enero, 01 de mayo, 25 de diciembre; la promoción de normas de seguridad para reducir accidentes por caídas de altura en construcciones en el centro de Santiago, la difusión en peaje de Lampa referida a tiempos de descanso en la conducción en el rubro del transporte, la difusión referida a las facilidades que se debieron otorgar a los trabajadores para votar en las elecciones municipales, el lanzamiento de la campaña de salud y seguridad en el trabajo, y otras innumerables actividades realizadas en el marco de incentivar el cumplimiento a la normativa laboral, previsional y de higiene y seguridad, que dan cuenta de un Ministerio que ha priorizado su trabajo en terreno.

Es importante también destacar, la firma del Convenio de Cooperación Técnica entre la Dirección del Trabajo y la OIT, destinado al fortalecimiento del diálogo social entre los actores laborales en Chile, con el objeto de elevar los estándares de calidad en esta materia.

Destacar que, en materia operativa, se mejoró la cobertura, oportunidad y calidad de la fiscalización, se profundizó en entregar un servicio confiable, oportuno y satisfactorio; se fortaleció la capacitación técnica de fiscalizadores de terreno existentes en la Institución y se incorporaron 72 fiscalizadores más a partir de marzo de 2012. Además se adquirieron 13 vehículos todo terreno, ampliando así la flota actual con el objeto de fortalecer la fiscalización en todo el país.

Todo lo expuesto anteriormente, ratifica la firme convicción de este Ministerio, de desarrollar una labor dedicada, de alto nivel técnico y priorizando la relación con los ciudadanos en terreno, que ha sido la tónica que esta Ministra ha dado al cumplimiento de la legislación laboral, procurando armonizar los legítimos intereses de trabajadores y organizaciones sindicales y de trabajadores.



*E. Matthei Fornet*

Evelyn Matthei Fornet  
Ministra del Trabajo y Previsión Social

## 2.- Resumen Ejecutivo de la Dirección del Trabajo

La Dirección del Trabajo es un Servicio Público técnico y 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, con el cual se vincula a través de la Subsecretaría del Trabajo, y se rige por su Ley Orgánica (D.F.L. N° 2, del 30 de mayo de 1967) y el D.L. N° 3.501 de 1981, siendo sus principales funciones:

- La fiscalización del cumplimiento de la legislación laboral y previsional
- Fijar de oficio o a petición de parte por medio de dictámenes, el sentido y alcance de las leyes del trabajo
- La divulgación de los principios técnicos y sociales de la legislación laboral
- La supervigilancia y fomento del funcionamiento de los organismos sindicales
- La realización de toda acción tendiente a prevenir y resolver los conflictos del trabajo

Su Misión es “Velar por el cumplimiento de la legislación laboral, fiscalizando, interpretando, orientando la correcta aplicación de la normativa y promoviendo la capacidad de autorregulación de las partes, en la búsqueda del desarrollo de relaciones de equilibrio entre empleadores y trabajadores”.

Objetivos estratégicos<sup>1</sup> son:

- 1.- Aumentar la cobertura de empresas fiscalizadas.
- 2.- Aumentar la cobertura y oportunidad de las instancias de prevención y solución alternativa de conflictos laborales.
- 3.-Aumentar y mejorar el acceso, la oportunidad y la entrega de productos y servicios de la Institución hacia los usuarios.

En función de estos objetivos estratégicos, los productos y/o servicios producidos por la Dirección del Trabajo son: Dictámenes, Fiscalización; Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos; Defensa de derechos fundamentales; Asistencia técnica laboral, Estudios Laborales y Certificaciones.

Los usuarios y/o beneficiarios de la Dirección del Trabajo son: trabajadores; empleadores; dirigentes sindicales; autoridades de Gobierno (Ministros, seremis, jefes de servicio, subsecretarías); Judicatura (jueces de Letras del Trabajo y ministros de Corte); organizaciones de trabajadores; representantes políticos; organizaciones de empleadores; organismos internacionales; universidades, y ONG's.

Para la ejecución de sus funciones, la Dirección del Trabajo se distribuye a lo largo del país a través de sus 16 Direcciones Regionales del Trabajo, distribuidas jurisdiccionalmente 14 de ellas a lo largo del país, desde Arica a Punta Arenas y 2 en la Región Metropolitana (DRT Oriente y DRT Poniente),

---

<sup>1</sup> Ver Anexo 1: Identificación de la Institución.

entregando productos y servicios a través de sus unidades operativas que son las Inspecciones (84) del Trabajo a nivel Provincial y /o Comunal y sus Centros de Conciliación y Mediación (5), cubriendo jurisdiccionalmente cada una de esas Regiones. Adicionalmente, existen 30 oficinas intermitentes distribuidas a nivel país.

El nivel central se encuentra conformado por 5 Departamentos Operativos: Jurídico, Inspectivo, Relaciones Laborales, Estudios y Atención de Usuarios; y por otro lado, 7 líneas del ámbito de apoyo; Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Administración y Finanzas, Departamento de Tecnologías de la Información, Departamento de Gestión y Desarrollo, y las Oficinas de Auditoría Interna, de Contraloría y de Comunicaciones.

Son las autoridades del nivel central, quienes definen las políticas del quehacer institucional, todas enmarcadas en las definiciones estratégicas de la Institución, desarrollando labores de planificación, ejecución, control e impartiendo normas e instrucciones que permiten unificar criterios, brindar apoyo técnico y controlar el funcionamiento y cumplimiento de las políticas institucionales, de programas y metas del nivel central y de las Direcciones Regionales en materias de sus respectivas competencias.

Cabe señalar que el Servicio cuenta con una dotación efectiva de 2173<sup>2</sup> funcionarios (Calidad Jurídica Planta y Contrata) y un presupuesto asignado de \$47.998.506<sup>3</sup>.

Durante el año 2012, la Institución continuó con su proceso de mejorar su gestión con énfasis en la calidad de sus actuaciones y entrega de productos o servicios hacia sus usuarios, todo en el marco de la agenda Gubernamental, con una gestión enmarcada dentro del contexto de la Modernización del Estado y sus políticas de Gestión Pública.

Entre los principales logros alcanzados el año 2012 se puede mencionar la realización de 115.706 fiscalizaciones de terreno, el aumento en un 24% de fiscalizaciones programadas alcanzando las 33.572, la emisión de un total de 1.231.624 certificados laborales. En las líneas de asistencia al cumplimiento y el desarrollo de diálogo social, destacar la implementación del Programa de Buenas Prácticas Laborales (se acreditaron 167 empresas) y la constitución de Mesas de Trabajo (54 mesas con 1.251 empresas). Por otra parte, en el ámbito jurídico se actualizaron formalmente las labores de defensa judicial, así como la redefinición y desarrollo de la plataforma de apoyo a dichas labores.

Finalmente, con relación a los compromisos contraídos por la institución en el marco de indicadores de desempeño, es importante señalar que la totalidad de ellos fueron cumplidos.



MARIA CECILIA SÁNCHEZ TORO  
ABOGADA  
DIRECTORA DEL TRABAJO

---

2 Ver Anexo 2: Recursos Humanos  
3 Ver Anexo 3: Recursos Financieros.

### 3. Resultados de la Gestión año 2012.

#### 3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2012 y la Provisión de Bienes y Servicios

La Dirección del Trabajo, contempló para 2012 un presupuesto de M\$53.783.412, que representa un incremento de 23.9% con respecto al año 2011.

- **Con relación al Área Inspectiva, se consignan a continuación los principales resultados del período:**

##### **Mejorar la cobertura, oportunidad y calidad de la fiscalización:**

En el año 2012 se realizaron 115.706 fiscalizaciones de terreno. Con la incorporación de 72 nuevos funcionarios al proceso de fiscalización, se logró aumentar en más de 2.000 fiscalizaciones de terreno respecto del 2011, que representa un incremento de 2% respecto del año anterior.

##### **Focalizar la fiscalización de oficio en sectores o temáticas de cobertura nacional:**

En el año 2012, con un foco en una fiscalización más proactiva que reactiva, el Servicio aumentó la cantidad de fiscalizaciones programadas en un 24%, subiendo de 27.155 fiscalizaciones a 33.572. Destacan los Programas Nacionales de “Fiscalización Agrícola de Temporada” y el de “Cumplimiento Normativo en Salud y Seguridad en el Trabajo en el Sector Construcción”; los Programas Interregionales; los Programas de Gestión de Riesgos, y las Fiscalizaciones Permanentes realizadas a los sectores Comercio y Transporte Interurbano de Pasajeros. En conjunto éstos representan más del 42% del total de Programas, sumando más de 14.000 fiscalizaciones, según se muestran a continuación:

<b>Cuadro N° 1. PRINCIPALES PROGRAMAS DE FISCALIZACIÓN REALIZADOS EN EL CURSO DEL AÑO 2012.</b>	
<b>PROGRAMAS NACIONALES</b>	<b>N° FISCALIZACIONES</b>
1. Programa Nacional de Fiscalización de Actividad Agrícola de Temporada 2011-2012 regiones de Atacama, Coquimbo; Valparaíso, O'Higgins, Maule, Bío Bío, Araucanía, Los Lagos, Metropolitana y Los Ríos.	2007
2. Programa Nacional de Fiscalización del “Cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción año 2012”	607
<b>PROGRAMAS INTERREGIONALES</b>	<b>N° FISCALIZACIONES</b>
3. Programa Interregional de Fiscalización del Sector Forestal Regiones Bernardo O'Higgins, Maule Bío, Bío, Arauco, y Los Ríos.	214
4. Programa Interregional de Fiscalización de Empresas Principales y Contratistas de la Minería. Regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Libertador Bernardo O'Higgins y Metropolitana.	196
5. Programa Interregional 2012 de Fiscalización de Trabajadores Migrantes. Regiones de Tarapacá, Antofagasta y Arica-Parinacota.	85
6. Fiscalización de Centros de Cultivo de Salmones en las Regiones de Los Lagos, Aysén y Magallanes	85
7. Programa Interregional de fiscalización a empresas dedicadas a la venta de sepulturas en	20

parques cementerios de la Región Metropolitana Oriente y Poniente 2012.	
PROGRAMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS	Nº FISCALIZACIONES
8. Programa Nacional de verificación del cumplimiento de medidas de seguridad y salud en el trabajo en empresas con registro de accidente grave con resultado de amputación. Regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Bdo. O'Higgins, Maule, Bío-Bío, Araucanía, Los Lagos, Magallanes, RM.	71
9. Programa Nacional de Fiscalización de Informalidad Laboral. Regiones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIV, XV, RM.	248
10. Programa Nacional de Fiscalización, para la verificación del cumplimiento del íntegro y oportuno pago de remuneraciones. Regiones II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XII; XIV, RM.	20
11. Programa Nacional de Fiscalización a Constitución de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad.	263
PROGRAMAS PERMANENTES	Nº de Fiscalizaciones
12. Fiscalizaciones Sector Comercio 2012	7.338
13. Fiscalizaciones Transporte Interurbano de Pasajeros	2942

**Otorgar un servicio confiable, oportuno y satisfactorio, ante peticiones de certificados del empleador en el marco de las normas de subcontratación:**

En el año 2012 se emitió un total de 1.231.624 certificados, que representaron un incremento del 41% respecto del año 2011 (870.471). El incremento se encuentra asociado a la consolidación de la entrega de certificados laborales vía web en forma gratuita. Los certificados vía web (997.891) corresponden al 79.4% del total de certificados emitidos.

**Orientar fiscalizaciones a empresas que no han sido inspeccionadas el último año:**

En el año 2012 se fiscalizaron 33.189 empresas que no habían sido objeto de fiscalización por parte de la Dirección del Trabajo, lo que representó un 63,61% del número de fiscalizaciones del año anterior (52.175).

**Mejorar el modelo de gestión de la fiscalización:**

En el marco de la política de modernización de la Dirección del Trabajo, en el año 2012 se implementaron cuatro Programas de Fiscalización en la perspectiva de la Gestión de Riesgo tendientes a aumentar en el mediano plazo el número de empleadores que cumplen conforme perciban la efectividad de la fiscalización. En este marco, en regiones se ejecutaron alrededor 500 fiscalizaciones.

**Robustecer el sistema sancionatorio para orientar el cumplimiento de aquellos sectores más infraccionales:**

La Circular Nº 93 del 26 de octubre de 2011 perfeccionó las Normas y Criterios para la Aplicación de Sanciones en la Fiscalización en dos líneas:

- Perfeccionó la aplicación del principio "*Non Bis In Idem, no sancionar dos veces una misma conducta*", señalando que cuando un hecho involucra a más de una infracción, debe sancionarse por el hecho infraccional que subsume a las otras infracciones de la misma materia y por regla general por el hecho infraccional de mayor gravedad.
- Derogó la aplicación de "circunstancias atenuantes" al momento de aplicar una multa administrativa.

**Fortalecer capacitación técnica de fiscalizadores de terreno:**

En el año 2012 se capacitó a 1.060 funcionarios de la línea Inspectiva, un 70% más que en el año 2011 en que se capacitaron a 624 funcionarios.

**Capacitar a 430 fiscalizadores de terreno en inspección de materias laborales y en inspección de materias de salud y seguridad en el trabajo:**

Se capacitó 358 Fiscalizadores de Terreno en la elaboración de informes de exposición; y 84 fiscalizadores de terreno en cursos en el marco de la actividad programada de oficio en la minería y las faenas forestales y en salud y seguridad en el trabajo.

**Capacitación a Jefes de Unidad de Fiscalización en modelos de gestión de la fiscalización:**

Los Jefes de la Unidad de Fiscalización fueron capacitados en Elaboración de Informes de Fiscalización y en Técnicas de Investigación en Accidentes del Trabajo, de acuerdo al siguiente cuadro:

<b>Cuadro N° 2. Capacitación de funcionarios de la línea inspectiva en el año 2012</b>				
<b>NOMBRE CURSO</b>	<b>N° DE CURSOS</b>	<b>GRUPO OBJETIVO</b>	<b>TOTAL ASISTENTES</b>	<b>REGIONES</b>
<b>I.CURSOS HERRAMIENTAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE EXPOSICIÓN</b>				
ELABORACIÓN DE INFORMES DE EXPOSICIÓN	12	358 Fiscalizadores de Terreno, Jefes de Unidad de Fiscalización y Coordinadores Inspectivos	<b>358</b>	I-II-III-IV-V- XV-VII; VIII; IX;XII; XI-XIII-O-
<b>II. CURSO DE INDUCCIÓN A NUEVOS FISCALIZADORES</b>				
INDUCCIÓN A NUEVOS FISCALIZADORES: SYS	1	376 Fiscalizadores de Terreno	87	NACIONAL
INDUCCIÓN A NUEVOS FISCALIZADORES:PROCEDIMIENTOS DE FISCALIZACIÓN	1		87	
INDUCCIÓN A NUEVOS FISCALIZADORES: HERRAMIENTAS DE GESTIÓN INFORMÁTICA PARA LA FISCALIZACIÓN)	1		87	
INDUCCIÓN A NUEVOS FISCALIZADORES: CURSO ELERNING	1		87	
INDUCCIÓN A NUEVOS FISCALIZADORES: PROCEDIMIENTOS;HERRAMIENTAS DE GESTIÓN INFORMÁTICA PARA LA FISCALIZACIÓN; SYS EN EL TRABAJO	1		28	
<b>III. CURSOS EN EL MARCO DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA DE OFICIO</b>				
HERRAMIENTAS PARA FISCALIZAR LA ACTIVIDAD MINERA EN EL MARCO DEL PROGRAMA INTERREGIONAL A LA MINERÍA	1	84 Fiscalizadores de Terreno; Coordinadores Inspectivos	33	NACIONAL

HERRAMIENTAS PARA FISCALIZAR LA ACTIVIDAD PORTUARIA EN EL MARCO DEL PROGRAMA INTERREGIONAL A LA MINERÍA	1		26	
FAENAS FORESTALES	1		25	
<b>IV. CURSOS SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>				
SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD	3	96 Fiscalizadores de Terreno; Coordinadores Inspectivos	31	NACIONAL
			31	
			34	
TECNICAS DE INVESTIGACIÓN EN ACCIDENTES DEL TRABAJO	2	65 Jefes de Inspección	30	
TECNICAS DE INVESTIGACIÓN EN ACCIDENTES DEL TRABAJO			35	
<b>V. FISCALIZACIÓN DE SEMANA CORRIDA</b>				
FISCALIZACIÓN DE SEMANA CORRIDA	3	81 Fiscalizadores de Terreno	81	NACIONAL
<b>TOTAL</b>	<b>28 cursos</b>		<b>1060</b>	<b>PARTICIPANTES</b>

#### Indicadores de desempeño radicados en el Área Inspectiva:

**Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el último año:** Para el año 2012 se estableció una meta de 40% y sin embargo se alcanzó un valor de 63,61% que representó un porcentaje de cumplimiento de 159,03%. El universo considerado fue para el denominador 52.175 (N° Total de empresas fiscalizadas año t) y un numerador de 33.189 (N° de empresas fiscalizadas año t que no han sido fiscalizadas año t-1).

**Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial:** Para el año 2012 se estableció una meta de 85%, obteniendo un 93,08% que representó un porcentaje de cumplimiento de 109,51%. El universo considerado fue para el denominador 607 (N° fiscalizaciones en programa especial al sector construcción año t) y para el numerador 565 (N° fiscalizaciones con cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa especial al sector construcción año t).

**Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector agrícola de temporada en programa de fiscalización especial:** Para el año 2012 se estableció una meta de 92% y se obtuvo un valor de 93,87% que representó un porcentaje de cumplimiento de 102,03%. El universo considerado fue para el denominador 2007 (N° Total de empresas fiscalizadas a través de programas de fiscalización especial en el sector agrícola de temporada año t) y para el numerador 1884 (N° total de empresas fiscalizadas a través de programas de fiscalización especial, que cumplen con la normativa en salud y seguridad en el trabajo en el sector agrícola de temporada en el año t).

**Porcentaje Certificados tramitados por WEB:** Para el año 2012 se estableció una meta de 50% y se obtuvo un 79,40 % que representó un porcentaje de cumplimiento de 158,80%. El universo

considerado fue para el denominador 1.231.624 (Nº Total Certificados solicitados presencial más web y para el numerador 997.891 (Nº Certificados tramitados por web).

- **Con relación al área de Relaciones Laborales**, esta presentó como desafío central para el año 2012 continuar la línea de trabajo inaugurada el 2011, en orden a instalar con mayor fuerza las líneas de asistencia al cumplimiento y el desarrollo de diálogo social, aspectos que se transformaron en los principales ejes del área, destacando, en este sentido, la implementación del Programa de Buenas Prácticas Laborales y la reformulación de las Mesas de Trabajo, ambas en coordinación con la línea de fiscalización.

Consecuente con lo anterior, el área de Relaciones Laborales se comprometió institucionalmente en la Planificación 2012 a través del indicador “Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo”. Este indicador mide la efectividad de las mesas de trabajo a través del número de empresas que subsanan en su totalidad las infracciones constatadas mediante Programa de Fiscalización Asistida, del total de empresas que participan en las mesas y respecto de las cuales se constata infraccionalidad inicial. El principal cambio instruccional fue que la constatación se realizó, no por una fiscalización, si no que por medio de un “listado de autoverificación del cumplimiento de normas laborales aplicadas en mesas de trabajo” (empleador-trabajador), lo que generó una mayor confianza de los actores en el proceso.

Durante el año, funcionaron 54 Mesas de Trabajo que abarcaron todas las regiones del país, e involucraron a 1.251 empresas de las diferentes ramas de actividad económica que declararon infraccionalidad a través de la lista de autoverificación. De este total de empresas participantes, un 96,5% subsanó las infracciones a través de su participación en estas instancias de diálogo social, lo que fue debidamente acreditado a través del Programa de Fiscalización Asistida. La cobertura aproximada fue de 34.000 trabajadores.

En cuanto al *Programa de Buenas Prácticas Laborales* (BPL), éste busca mejorar los estándares y las relaciones laborales a través de la asistencia técnica a las empresas que han postulado a dicho programa el que contempla la asistencia técnica e investigación exhaustiva a la empresa a fin de lograr que la misma cumpla con el estándar laboral definido, lo que es constatado a través de una auditoría inspectiva. Dicho cumplimiento es reconocido y difundido públicamente a través de la página web de la Dirección del Trabajo. El listado de las empresas acreditadas por el BPL en Mipymes, puede ser encontrado en el sitio web de la Dirección del Trabajo ([www.direcciondeltrabajo.cl](http://www.direcciondeltrabajo.cl))

El año 2012 participaron un total de 187 empresas a nivel nacional, de las cuales se acreditaron 167, o sea mediante esta vía se logró que el 89,42 % de las empresas dieran cumplimiento a la totalidad de las infracciones detectadas. Para el año 2013 se proyecta que participen 180 empresas más.

En conciliación individual, la demanda durante el año 2012 ascendió a 183.073 solicitudes (reclamos), cifra superior en un 9,8% respecto del año anterior. Del total de solicitudes o reclamos se terminaron 111.097, lo que equivale al 60,68% de ellas.

En cuando a las Mediaciones, durante el año 2012 se realizaron 2612 mediaciones de las cuales 1609 corresponden a mediaciones con acuerdo, lo que representa un 61,6%.

### **Indicadores de desempeño radicados en el Área de Relaciones Laborales:**

**Tiempo promedio para la realización del comparendo (tiempo a la primera audiencia):** Para el año 2012 se estableció una meta de 16 días y se obtuvo un valor de 13,58 días que representa un porcentaje de cumplimiento de 117,79%. El universo considerado fue para el denominador 182.090 (Nº total de reclamos recepcionados agendados) y un numerador de 2.473.389 (Sumatoria de días de demora desde la fecha en que se origina el reclamo y hasta la fecha en que se efectúa el comparendo).

**Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo:** Para el año 2012 se estableció una meta de 89% y se obtuvo un valor de 96,48% que representa un porcentaje de cumplimiento de 108,41%. El universo considerado fue para el denominador 1.251 (Nº total de empleadores infractores que participan en Mesas de Trabajo) y un numerador de 1.207 (Nº de empleadores que subsanan las infracciones participando en Mesas de Trabajo).

**Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia:** Para el año 2012 se estableció una meta de 86% y se obtuvo un valor de 89,26% que representa un porcentaje de cumplimiento de 103,79%. El universo considerado fue para el denominador 111.097 (Número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en una o más audiencias) y un numerador de 99.161 (Número de reclamos presencialmente en oficinas con proceso de conciliación terminados en primera audiencia).

- **Con relación al área de Atención de Usuarios.** Con la finalidad de dar cumplimiento a la Misión y Objetivos Estratégicos departamentales, en cuanto a mejorar la calidad, cobertura y oportunidad en la atención de los/as usuarios/as, el Departamento de Atención de Usuarios, a través de sus líneas de atención presencial, virtual y a distancia, implementó durante el año 2012, una serie de medidas siendo las más relevantes las que se detallan a continuación:

- Se avanzó en la integración de nuestra Institución al Portal ChileAtiende. En virtud de ello, la Dirección del Trabajo se encuentra actualmente dentro de las instituciones asociadas a dicha iniciativa.
- Se desarrolló un proyecto informático, que tuvo por objeto optimizar la entrega de información que se brinda a través de los terminales de autoconsulta, posibilitando que dichos equipos sean capaces de acceder a la información que se encuentra en el Centro de Consultas del sitio web institucional.
- El mismo proyecto contempló la generación de una nueva versión del sitio web para equipos móviles como smartphones y tablets. La nueva versión permite al usuario navegar por todos los canales del sitio de forma más amena y amigable, integrando una nueva gráfica a su diseño.
- Por otra parte, el Departamento de Atención de Usuarios realizó conjuntamente con el Departamento de Recursos Humanos, una evaluación de brechas de competencia, que

comprendió a todos los funcionarios de las Unidades de Atención de Usuarios del país, esto es, los Asistentes Laborales, Gestores Documentales, funcionarios OIRS, y a los funcionarios del Centro de Atención Laboral

- En esta misma línea, se realizaron capacitaciones en habilidades blandas para 160 Asistentes Laborales de las Inspecciones del Trabajo y 34 funcionarios del Centro de Atención Laboral, las que tuvieron por objetivo que los participantes aprendieran e incorporaran en su quehacer diario, técnicas de auto cuidado y técnicas conductuales que les permita interactuar de mejor manera con el público presente o a distancia, manejando situaciones difíciles, y reconociendo la importancia que reviste para la Dirección del Trabajo la atención de las personas que utilizan los distintos canales institucionales.
- Por otra parte, se diseñó y puso en práctica una metodología de capacitación por autogestión a nivel regional, consistente en la realización de reuniones mensuales de revisión y análisis de la jurisprudencia administrativa, cambios normativos y temas de interés común, para los Asistentes Laborales de todas las Inspecciones del Trabajo, con un énfasis focalizado en la realidad regional.
- Asimismo, se aplicó un programa de visitas a 50 Inspecciones del Trabajo, con la finalidad de conocer las condiciones en que se desarrollan las labores y actividades vinculadas a la atención directa del usuario, y de brindar apoyo funcional y técnico, para los funcionarios dependientes de la Unidad de Atención de Usuarios, en su lugar de trabajo. Cabe hacer presente, que en estas visitas se hizo un levantamiento de información de los puestos de trabajo, con la finalidad de avanzar en la mejora de dichos espacios.
- Desde el segundo semestre del año 2012, se ha venido entregando material para un espacio de el diario “El Mercurio”, en el cuerpo de “Economía y Negocios”, que se denomina “Consultorio Laboral”, que se publica en el mencionado tabloide los días lunes y que, en forma simple y sumaria, aborda algunas inquietudes que formulan los lectores de dicho medio.
- Durante el año 2012 ha concluido la elaboración del Manual de Consulta Infrecuente, cuya finalidad es reforzar la labor que cumplen los asistentes laborales en la entrega de información a nuestros usuarios
- **Sobre Buzón Contáctenos<sup>4</sup>:**

En el año 2012, se recepcionaron 1829 Solicitudes, de las cuales se respondieron 1827 en un tiempo promedio de 0,75 días. Esta respuesta representa un porcentaje de efectividad de un 99,89%. Cabe señalar que estas solicitudes en su mayoría corresponden a solicitudes de información (1316), las restantes 513 solicitudes, corresponden a quejas, felicitaciones y consultas.
- **Sobre Terminales de Autoconsulta:**

En el año 2012, las Consultas fueron 103.450, de las cuales los temas y subtemas más consultados dicen relación con: Contrato individual de Trabajo (27.381), Jornada Ordinaria

---

<sup>4</sup> Los plazos que dispone de la Ley 19.880 aplicable al Buzón Contáctenos es: 24 horas para derivar a otra oficina cuando corresponda; 48 horas para emitir providencias del mero trámite; 10 días para emitir informes, dictámenes y otros similares. Si el interesado consulta y se le certifica que su solicitud está en situación de resolverse, desde ese momento hay 20 días de plazo para dictar decisión definitiva. Estos plazos se establecen en días hábiles y van desde la recepción de la Solicitud.

(13.987), Aviso de despido (8.914), Gratificación (8.582), y Causales de término de Contrato Art. 159 (7.190)

- **Sobre Fiscalización en Línea:**

Este producto se difunde a través de la web y telefónicamente aumentando su demanda respecto del año 2011 (5.683) en un 8,76%, alcanzando un total de 6.181 fiscalizaciones en línea. Se espera que en el año 2013 se mantenga la tendencia al alza.

### **Indicadores de desempeño radicados en el Área de Atención de Usuarios:**

**Tiempo promedio de demora en la tramitación de las denuncias y/o reclamos en línea:** Para el año 2012 se estableció una meta de 8 días y se obtuvo un valor de 7,26 días que representa un porcentaje de cumplimiento de 110,23%. El universo considerado fue para el denominador 672 (Nº total de denuncias y/o reclamos en línea recepcionados y tratados durante el periodo) y su numerador de 4.877 (Sumatoria de días hábiles transcurridos entre la fecha de ingreso de las denuncias y/o reclamos en el sistema de fiscalización en línea y la fecha de término del proceso).

- **Con relación al área Jurídica**, durante el año 2012, esta área se trazó un plan de acción a modo de orientar su accionar durante el periodo, el cual abarcó los siguientes puntos:

#### **Consolidar las labores asociadas a la función de la unidad de control jurídico:**

- Desarrollo e incorporación de banner en intranet con información de la labor asociada a ley de transparencia(l.20285)
- Participación en la actualización del manual de procedimiento de negociación colectiva del departamento de relaciones laborales.

#### **Actualizar formalmente las labores de defensa judicial:**

- Formalización de la función a través de la orden de servicio nº 2 del 28.03.2012.

#### **Continuar con las acciones de seguimiento y control de los compromisos asociados a los productos o servicios de dependencia departamental**

- Labor que se ejecutó durante todo el transcurso del 2012.

#### **Redefinición y desarrollo de la plataforma de apoyo a las labores de defensa judicial.**

- Se ejecutó la redefinición de la plataforma ejecutando todavía el desarrollo, se espera terminarlo el 2013.
- Actualizar plataformas de apoyo a labores departamentales
- No se ejecutó por razones ajenas al departamento.

#### **Realizar labores de apoyo en terreno en materias relacionadas con los productos o servicios dependientes del departamento**

- Se ejecutaron 16 controles funcionales y técnicos de las labores asociadas a las unidades:
  - defensa judicial y derechos fundamentales

- control jurídico
- Se ejecutaron 4 talleres de trabajo con fiscalías de investigación de derechos fundamentales
- Se ejecutaron en conjunto con la escuela de formación técnica 3 cursos de metodología de investigación 1 a abogados y fiscalizadores integrantes de fiscalías.

### **Indicadores de desempeño radicados en el Área Jurídica:**

**Tiempo promedio de demora en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales:** Para el año 2012 se estableció una meta de 26 días y se obtuvo un valor de 21,59 días que representa un porcentaje de cumplimiento de 120,41%. El universo considerado fue para el denominador 2.379 (Número de denuncias con investigación terminada e informe a usuarios) y su numerador de 51.371 (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).

**Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes:** Para el año 2012 se estableció una meta de 26 días y se obtuvo un valor de 23 días que representa un porcentaje de cumplimiento de 115%. El universo considerado fue para el denominador 589 (Número total de dictámenes emitidos) y su numerador de 13.299 (Sumatoria días transcurridos entre la fecha de recepción de todo los antecedentes necesarios para la elaboración del dictamen hasta su emisión).

### **Con relación a la Gestión Interna del Servicio:**

En el área de **Recursos Humanos** durante el año 2012 el énfasis se orientó a perfeccionar la gestión interna de manera de hacer más eficiente la asistencia y apoyo a las áreas operativas e Institución en general. En particular se puede señalar que:

Durante el año 2012, se llevó a cabo una serie de mejoras al sistema informático de recursos humanos en materias de personal siendo estos la creación de nuevos módulos orientados a dar respuesta a requerimientos gubernamentales especialmente de la CGR (implementación sistema Siaper) y DIPRES (informes trimestrales y anuales de dotación). En ese mismo sentido se dio respuesta a requerimientos de carácter internos principalmente en el área de remuneraciones tales como, la consolidación de la emisión del libro de remuneraciones; desarrollo de validadores de campos de filtros que permitirán a los analistas efectuar sus gestiones en forma oportuna y de calidad en materias de remuneraciones; centralización financiero contable que facilitará los análisis que debe efectuar la Unidad de Finanzas del Departamento de Administración Financiera; desarrollo de cubos de información detallados por haberes y descuentos para la obtención de información oportuna y de calidad como una herramienta efectiva de control interno, permitiendo la implementación de herramientas de control del subtítulo 21 en lo que respecta a sueldos, actuando como un instrumento de apoyo a la gestión financiera de responsabilidad del Departamento de Administración y Finanzas con la información proporcionada por el Departamento de Recursos Humanos. En esta misma materia, con el objetivo de mejorar la calidad de la información disponible para los funcionarios de todas las oficinas de la Dirección del Trabajo, se desarrolló el Manual de remuneraciones.

En otro ámbito, se puede señalar que se documentaron 23 procedimientos en materias de personal.

En el sistema informático de recursos humanos, se desarrolla durante el año 2012 una aplicación llamada "Control Gestión Permisos - Convenio Desempeño Colectivo 2013" la que permitirá en tiempo real cuantificar el indicador y hacer gestión respecto de aquellas solicitudes de feriados y permisos administrativos sin evaluar, para estar lista su uso a partir del año 2013.

En el ámbito de capacitación, se llevó a cabo Capacitación e Inducción a 72 fiscalizadores nuevos. La Escuela Técnica de Formación capacitó a un total de 2.035 funcionarios, que representa a un 91,46% de la dotación de la Institución. Con un gasto de \$526.500.735, que representa un 97,27% de ejecución presupuestaria. Los cupos de capacitación alcanzaron a 4.062.

Respecto de la implementación de un "Modelo de gestión organizacional", la Unidad de Desarrollo Organizacional del Departamento de Recursos Humanos, realizó mensualmente estudios de dotación del Servicio, esto es, en relación a funciones, competencias, grados, estamentos, etc., de los funcionarios/as de las distintas Oficinas a nivel nacional.

En materias de Planes Preventivos, en el año 2012 se llevó a cabo la implementación de los Planes Preventivos Regionales, cuyo objetivo es entregar herramientas prácticas orientadas a fomentar ambientes laborales favorables que contribuyan a promover y mejorar los climas laborales, potenciando así la calidad de vida laboral de los/as funcionarios/as de todas las oficinas del Servicio. El Departamento de Recursos Humanos implementó el Programa que aborda a los/as funcionarios/as del Servicio en sus distintas dimensiones (física, psicológica, social y contextual). Esta iniciativa tiene un carácter permanente en el tiempo y las acciones implementadas son evaluadas de manera semestral. En el mes de diciembre, se implementó la "encuesta de clima laboral", dispuesta a través de una plataforma e-learning, con la finalidad de que todo/a funcionario/a que tuviera la voluntad de responderla, pudiera hacerlo. Se obtuvo que un 34,1% de los/as funcionarios/as del Servicio la contestaron de manera válida. Los resultados obtenidos en ésta son insumo para las acciones que se están diseñando para implementar durante el año en curso.

Respecto de la renovación de 55 Jefes de Inspección a nivel nacional, se puede indicar que a través de Circular N°22 de fecha 07/03/2012, se llevó a cabo Proceso de Selección Interna para proveer a personal para cumplir la función de Jefe o Jefa de Oficinas, con posterioridad a través de Circular N°78 de fecha 23 de julio de 2013 se llevó a cabo un 2do Proceso de Selección Interna para proveer a personal para cumplir la función de Jefe o Jefa de Oficinas, como resultado de este Proceso, asumieron en el 2do semestre 15 funcionarios/as en 15 Oficinas a nivel nacional.

La Unidad de Desarrollo Organizacional realizó un Informe referente a la dotación del Servicio por Dependencias, esto con el objetivo de comunicar a las autoridades del Servicio información relevante para la toma de decisiones esto es, realizar una nivelación de cargos dentro de la Institución. Este estudio dio como resultado mejoras de grado para 302 funcionario/as a nivel nacional en el mes de junio de 2012.

En la preocupación permanente por la seguridad laboral de los funcionarios y funcionarias que desempeñan funciones en terreno, la institución a través del Departamento de Recursos Humanos durante el año 2012 realizó una inversión de \$ 151.771.648, para otorgar y renovar los elementos

de protección personal básicos y específicos cuando la función lo requiera, este es un hecho histórico y marca un precedente del compromiso de esta institución para fomentar la seguridad y salud en el trabajo, instaurando y promoviendo la cultura preventiva. El despacho a nivel nacional de los elementos de protección de personal favorece a 887 funcionarios y funcionarias, aproximadamente abarcando las áreas de Fiscalizadores de Terreno, Notificadores, actuaciones de ministro de fe, entre otros. Esta iniciativa intenta eliminar o disminuir los riesgos de accidentes del trabajo, por ello, se hace necesario salvaguardar a nuestros funcionarios protegiéndolos contra riesgos producto de las funciones que desarrollan.

**La Escuela Técnica de Formación**, como unidad especializada dependiente del Departamento de Recursos Humanos, es la encargada de la capacitación y formación de sus funcionarios.

Durante el año 2012 las actividades de la ETF lograron capacitar a 2.035 funcionarios, lo que representa el 91,46% de la dotación total. El gasto total alcanzó a \$526.500.735, con 96 actividades de capacitación, alcanzado un total de 63.679 horas de capacitación.

El inicio de actividades se realizó en el mes de febrero con la ejecución de formación destinado a los participantes del proceso de selección de nuevos fiscalizadores de terreno en el marco del incremento de la dotación dispuesto en la Ley de Presupuestos 2012, capacitando a 82 participantes en las materias relevantes para el Servicio: derecho individual del trabajo, derecho colectivo del trabajo, procedimientos de fiscalización, herramientas de gestión para la acción fiscalizadora, salud y seguridad en el trabajo, enfoque de género, normas estatutaria. Cabe destacar que se dio especial énfasis a la materia relacionada con las nuevas normas de permiso postnatal parental.

Dentro de la misma línea, se implementó durante el año 2012, la realización de cursos a través de la plataforma e learning a fin de otorgar cobertura a los nuevos funcionarios que durante el año se incorporaron a la Institución, homogeneizando así la capacitación impartida, logrando capacitar el 92% de los funcionarios incorporados en las distintas áreas del quehacer institucional. Conforme a lo planificado en el Plan Anual de Capacitación (PAC), año 2012, se desarrollaron cursos destinados a cada una de las líneas operativas y de apoyo de la Dirección del Trabajo.

Se fortaleció la capacitación a los Fiscalizadores de Terreno, con el despliegue de los Cursos definidos como básicos en su formación. En este aspecto, hay que destacar la realización de 12 cursos de “Herramientas para la Elaboración de Informes de Exposición”, con un total de 358 funcionarios, que se suman a los 259 capacitados el año 2011, alcanzando un total de 617 fiscalizadores de terreno. Paralelo a lo anterior, también se realizaron los cursos de “Técnicas de Investigación en Accidentes del Trabajo”, Cursos asociados a los Programas de Fiscalización y tres destinados a los Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo que involucraron a más de 200 fiscalizadores de terreno y Jefaturas responsables de esa línea.

Además se dictaron tres cursos sobre Metodología en Investigación en Derechos Fundamentales, con docentes de la escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica, destinado a abogados y fiscalizadores investigadores de las Fiscalías de Derechos Fundamentales existentes en todo el país, con un total de 90 participantes.

En concordancia con las políticas sobre la materia de la Institución se capacitó al 100% de los asistentes laborales del país, Además se desarrollaron 6 cursos de Fortalecimiento de las competencias de los Asistentes laborales donde participaron 160 funcionarios que cumplen esa función.

Asimismo, se realizaron cursos de Herramientas para el “Diálogo Social” (4), “Libertad Sindical y Negociación Colectiva” (3), “Formación de nuevos conciliadores”, “Herramientas para la Mediación Laboral”, “Técnicas y Procedimientos de Conciliación”, destinados a los funcionarios adscritos a la línea de relaciones laborales, logrando dar cobertura a todos los ámbitos que debe atender dicha línea operativa.

En cuanto a las materias referidas a dar cumplimiento a las orientaciones entregadas por el Estado en el sentido de modernización de la Administración Pública, se impartieron cursos de conducción de equipos de trabajo (para Jefes de Unidades de Conciliación), introducción a la Norma ISO, capacitación para Jefes Administrativos. También se entregó un Curso de Nociones Básicas de Gestión a todos los Coordinadores Jurídicos de las DRT del país, logrando dar continuidad a lo ya desarrollado.

Por último, todos los integrantes del Equipo Directivo Nacional más los Directores Regionales asistieron y participaron en curso de Fortalecimiento de habilidades directivas.

En **Gestión y Desarrollo**, se realizó el proceso de planificación Institucional de acuerdo a formato consolidado que contempla la verificación y cuidado de cada detalle, procediendo a realizar reuniones con los centros de responsabilidad de la Institución, tanto de nivel central como regional, de modo que la participación en el proceso fue transversal. En el ámbito de control de gestión, se mejoraron los procesos de seguimiento, monitoreo y asistencia a centros de responsabilidad, teniendo una presencia en terreno en cada una de las 16 regiones del país.

Ya desde el último trimestre del año 2011, se procedió a efectuar todas las gestiones administrativas, a objeto de contar con una plataforma informática, coadyuvante al fortalecimiento del proceso de control de gestión, es así que en el año 2012 se dio inicio a la marcha blanca de dicho sistema, circunscrita al nivel central y centrada en la Unidad de Planificación y Control de Gestión del Departamento de Gestión y Desarrollo, como también se efectuó inducción preliminar sobre este tópico a nivel de las Direcciones Regionales del Trabajo. Para el año 2013 la herramienta se implementará a nivel nacional.

Consignar además que el año 2012 se cumplió el 100% de compromisos institucionales (Indicadores de desempeño, PMG, Metas Colectivas, Ley 19.994). Con relación a los Sistemas de Gestión del Programa de Mejoramiento de la Gestión, PMG, comprometidos para el año 2012 fueron: Sistema Monitoreo del Desempeño Institucional, Sistema de Seguridad de la Información, Sistema de Descentralización y Sistema Equidad de Género, todos ellos cumplieron los requisitos técnicos correspondientes.

En el marco de la **certificación de procesos en norma ISO 9001:2008**, señalar que la DT en años anteriores ha logrado certificar los siguientes procesos: Fiscalización en línea, Mediación, Investigaciones Laborales, mientras que el año 2012 la institución trabajó en la preparación de procesos que se incorporarán al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, hablamos de implementación de los Proceso de Fiscalización General y Certificaciones que se proyectar certificar el año 2013.

**El Departamento de Estudios** de la Dirección del Trabajo contribuye al quehacer institucional Investigando y analizando el estado de las relaciones laborales y de las condiciones de trabajo, a través de la elaboración de estudios e investigaciones y la generación de estadísticas, con el fin de orientar la correcta aplicación de la normativa y promover el compromiso de empleadores y trabajadores con el cumplimiento y respeto de los derechos laborales.

Para el cumplimiento de su misión y objetivos cuenta con dos unidades operativas: Unidad de Investigación y Unidad de Análisis Estadístico.

**Unidad de Investigación:** De acuerdo a directrices y prioridades de la Dirección Superior se definieron para el año 2012 cinco líneas de investigación de las existentes en el Departamento, a saber, Condiciones de trabajo, Salud y seguridad en el trabajo, Derecho colectivo en su dimensión jurídica y sociológica, Protección de los trabajadores y sus derechos fundamentales y Evolución y eficacia de las leyes laborales.

**Unidad de Análisis Estadístico:** dando cuenta de sus objetivos, durante el año 2012 esta unidad desarrolló las siguientes líneas de trabajo y actividades:

#### **Informes Estadísticos:**

- **Anuario Estadístico:** Corresponde a 1 informe<sup>5</sup> con el compilado de estadísticas respecto del quehacer operativo del Servicio.
- **Compendio de Series Estadísticas:** Corresponde a 1 informe<sup>5</sup> con la actualización al año 2011 de la totalidad de las series que componen los capítulos de la publicación.
- **Informe Mensual a la Directora:** Elaboración periódica de carácter mensual de indicadores solicitados por la autoridad superior del Servicio.
- **Informe Trimestral al Ministerio del Trabajo y Previsión Social:** Elaboración periódica de carácter trimestral de estadígrafos establecidos en la publicación (4 informes)
- **Atención de solicitudes de información:** son atendidas las solicitudes de información estadística realizadas tanto por usuarios internos como externos a la DT. Fueron entregadas 220 respuestas a solicitudes de información, 27 de ellas correspondientes a la Ley N° 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

#### **Mejoramiento de Procesos Estadísticos:**

- Fueron desarrollados diversos proyectos de mejoramiento de herramientas informáticas institucionales que permitieron mejorar la obtención oportuna de estadísticas de calidad. Se

---

5 Disponible en web institucional, [www.dt.gob.cl/](http://www.dt.gob.cl/) documentación y estadísticas.

desarrolló la herramienta de consulta virtual de información estadística que permitió obtener indicadores respecto de las diferentes variables que componen la Encla 2011, a través del sitio web de la Dirección del Trabajo.

**En el ámbito de tecnologías de la información**, se avanzó en los siguientes proyectos:

**Ventanilla de Organizaciones Sindicales:**

- solicitar actuaciones de ministros de fe, diciembre 2011
- certificados de Obtención de Personalidad Jurídica y de Reforma de Estatutos, diciembre 2011.

La ventanilla de OOSS se habilitó el 02/02/2012, habiéndose entregado clave acceso a 33.540.- de un universo de 39.301.- dirigentes Vigentes en nuestros sistemas, lo que representa un 85% de los dirigentes nacionales con su clave de acceso. Solo en el año 2012 se entregaron 8.388 claves.

Haciendo uso de estas claves, durante el 2012, se han realizados un total de 24.505 trámites vía Web los que se desglosan de la siguiente forma: Certificados de vigencia de Organismo Sindical (18.729), Certificado de delegados Sindicales (1.280), Certificados de Organización Base (4.305) y Solicitudes de Actuación de Ministros de Fe (191).

**Solicitud de audiencia de conciliación:**

Durante el año 2012 se implementó de forma exitosa la solicitud de audiencia de conciliación, como plan piloto en dos centros de conciliación de la Región Metropolitana, Centro de Conciliación Individual y Mediación de Oriente (1324) e IPT Cordillera (1303)

A la fecha 538 trabajadores han demostrado su intención de realizar el trámite vía Web.

**Incorporación de los recaudadores electrónicos Caja Los Andes y Caja La Araucana, al trámite de Certificados de Cumplimiento de Obligaciones Laborales en Línea (Junio):**

Con fecha 29 de Mayo de 2012, se incorporaron 2 nuevas instituciones como informante de datos de pago de obligaciones laborales y previsionales.

El año 2012 se emitieron 464.163 certificados, lo que representa incremento del 75,04% respecto del año 2011 (265.164. certificados). El desglose es el siguiente: Certificados con datos de Previred (457.035), Certificados con datos de la Araucana (469) y Certificados con datos de Los Andes (6.659).

**Declaración de tramitación de licencias Médicas:**

Durante el 2012 se procesaron 1370 Declaraciones vía internet para la tramitación de Licencias Médicas solicitadas por trabajadores.

**Toma de Constancias para trabajadores:**

Durante el 2012 se recibieron en nuestra plataforma Web 11.179 Constancias interpuestas por trabajadores del país.

### **Seguridad de la Información:**

Consolidación de sitio de contingencia, proceso de identificación y aseguramiento de Activos de Información, Diseño de Plan de continuidad de Negocio, Diseño de Plan de Recuperación de Negocio".

Durante el año 2012 se cumplió aprobando el PMG de seguridad de la información, destacando la elaboración de los planes de continuidad de negocio y de recuperación ante desastres.

### **En Administración y Finanzas**

- El compromiso de proceso de seguimiento de la Formulación Presupuestaria, se aplicó mensualmente, informándose por Ordinario a las Direcciones Regionales y como resultado mejoró la programación del gasto y la ejecución respecto al año anterior, dejando menos deuda flotante. En el año 2011 la Deuda Flotante fue de M\$643.003 (valor a moneda \$ 2012) y el Año 2012 de M\$267.738.
- En relación al rediseño del sistema de Gestión Documental, en el año 2012 se avanzó en un rediseño del 95% del sistema el cual ingresa a producción en el segundo trimestre del año 2013.
- Respecto al sistema de control de Activo Fijo, en el año 2012 se realizó el levantamiento del inventario, se adquirió el software de Activo Fijo, se capacitó a los encargados de inventario a nivel nacional se realizó la parametrización y se dejó disponible el sistema para realizar la operación en el año 2013.

## 4. Desafíos para el año 2013

La Política Gubernamental establecida para este período de Gobierno ha puesto diversos énfasis, los que han sido asociados de acuerdo a las características de las diversas reparticiones públicas que componen el aparato del Estado.

En lo que respecta al Ministerio del Trabajo, la política para el periodo gubernamental 2010 - 2014 se ha estructurado en dos pilares fundamentales:

- a) Respetar y hacer respetar los derechos de los trabajadores y
- b) Propiciar una relación constructiva y participativa en el mundo del trabajo.

Pilares que se desglosan en los siguientes objetivos relevantes Ministeriales:

- Asegurar el cumplimiento de las leyes laborales, previsionales y normas de seguridad e higiene.
- Fiscalizar más y mejor, involucrando a trabajadores y empleados.
- Mejorar la calidad de atención de los usuarios de los servicios del Ministerio.

Objetivos estratégicos institucionales

- Aumentar la cobertura de empresas fiscalizadas.
- Aumentar la cobertura y oportunidad de las instancias de prevención y solución alternativa de conflictos laborales.
- Aumentar y mejorar el acceso, la oportunidad y la entrega de productos y servicios de la institución hacia los usuarios.

Productos Estratégicos:

(Bienes y/o servicios)	Presupuesto 2013 (M\$)
Dictámenes	1.760.675
Fiscalización	14.018.435
Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	6.189.040
Defensa de derechos fundamentales	4.425.350
Asistencia técnica laboral	5.466.272
Certificaciones	2.369.855

Indicadores de desempeño año 2013:

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Meta 2013
Fiscalización	Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial	86 %
	Tiempo promedio de demora en la tramitación de las denuncias y/o reclamos en línea.	8 días

	Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el ultimo año	50 %
Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo	89 %
	Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.	87 %
Defensa de derechos fundamentales	Tiempo promedio de demora en atender denuncia de vulneración de Derechos Fundamentales	25 días
Certificaciones	Porcentaje Certificados tramitados por WEB	70 %
Dictámenes.	Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes	25 días

La Dirección del Trabajo y sus desafíos para el año 2013, se concentran en materias institucionales que profundizarán los lineamientos definidos para el Servicio, entre ellos, podemos mencionar:

- Creación y apertura de la nueva Inspección Comunal del Trabajo en la Comuna de Alto Hospicio de la Región de Tarapacá, que permita ampliar la cobertura de los servicios que presta la DT en sectores con alto crecimiento demográfico y productivo.
- Remodelación y mejoras de las oficinas en regiones de manera de dar a los usuarios y funcionarios espacios de atención de calidad y con altos estándares, por un monto de M\$281.202.

**Área Inspectiva:** los principales objetivos y acciones planificados por el área de inspección para el año 2013 se sistematizan en los siguientes tres lineamientos:

#### **Fiscalización:**

Mejorar la cobertura, oportunidad y calidad de la fiscalización.

- Orientar fiscalizaciones a empresas que no han sido inspeccionadas el último año.
- Mejorar el modelo de gestión de la fiscalización.
- Focalizar la fiscalización de oficio en sectores o temáticas de cobertura nacional (Agrícola de Temporada, Construcción, Comercio, Transporte Interurbano) e interregional (Minero, Migrantes, Forestal, Zona Franca).
- Se realizarán alrededor de 120.000 fiscalizaciones durante el 2013, de las cuales aproximadamente 35.000 serán por programa

#### **Certificados:**

Otorgar un servicio confiable, oportuno y satisfactorio, ante peticiones de certificados del empleador en el marco de las normas de subcontratación regulados por la Ley N°20.123.

**Capacitación:**

Fortalecer capacitación técnica de fiscalizadores de terreno.

- Incrementar la capacitación de funcionarios de la línea en más de un 60% en la línea de Fiscalización, Salud y Seguridad en el Trabajo y Certificados, llegando a 1.719 funcionarios capacitados (Un funcionario puede ser capacitado más de una vez).

**Área jurídica:**

Los principales desafíos son:

- Terminar desarrollo de plataforma de apoyo a labores de defensa judicial.
- Continuar con controles funcionales y técnicos en la línea de la ley de transparencia y en la defensa de derechos fundamentales.
- Reforzar la labor de defensa de derechos fundamentales con la ejecución de a lo menos 4 talleres interregionales.
- Adicionar a la plataforma de apoyo a la labor de defensa de derechos fundamentales salidas con información que ayude a la labor de gestión de los jefes de oficina.
- Ejecutar en conjunto con la escuela de formación técnica las capacitaciones programadas para el año en curso.

**Área Relaciones Laborales:** Obedeciendo al mandato ministerial de “Propiciar una relación constructiva y participativa en el mundo del trabajo”, ha apostado al desarrollo de nuevas líneas de acción. Por esta razón se ha impulsado, desde una mirada integral, el diseño de sus nuevas líneas – Mesas de Trabajo y Programa de BPL (Buenas Prácticas Laborales)-, que buscan la generación de una cultura colaborativa entre los actores laborales, junto con el respeto de los derechos de los trabajadores a través de la transversalización de la acción del servicio, de modo de articular la oferta de los productos institucionales a los ciudadanos de manera eficiente y diferenciada según las distintas necesidades.

En este contexto el Departamento de Relaciones Laborales ha definido impulsar dos líneas de trabajo el año 2013, la primera busca propiciar y promover la constitución y el fortalecimiento de las organizaciones sindicales y fortalecer su capacidad de negociación, como mecanismo amplio de diálogo social, posicionando al Departamento de Relaciones Laborales como un eje central de la Dirección del Trabajo.

En este sentido los Directores Regionales del Trabajo ya se han comprometido a desarrollar, en sus respectivas regiones, una serie de actividades que se encuentran alineadas con el objetivo descrito.

En el ámbito de diálogo social, se espera contar con la participación de 1.100 empresas en mesas de trabajo a lo largo del país, las cuales tienen como objetivo, corregir las infracciones detectadas al levantar la mesa.

Se ejecutará el programa Buenas Prácticas Laborales (BPL) en al menos 180 empresas a lo largo del país, las cuales buscarán ser acreditadas en el cumplimiento de la normativa laboral

La segunda línea de trabajo tiene que ver con el análisis organizacional de los actuales Centros de Conciliación y Mediación Laboral, cuyo resultado esperado es generar una nueva propuesta de estructuración orgánica y diseño funcional de los Centros.

El diagnóstico preliminar muestra que cada uno de los cinco de los Centros de Conciliación y Mediación Laboral con que cuenta la Dirección del Trabajo ha resuelto, según diversos criterios, su estructuración organizacional, la definición de tareas y funciones de los distintos componentes que forman parte de estructura, así como los aspectos de coordinación que han surgido como respuesta a necesidades derivadas de la puesta en marcha de estas nuevas instancias dentro de la Dirección del Trabajo.

Este funcionamiento organizacional dispar encuentra su fundamento en la ausencia, desde la creación de los Centros de Conciliación y Mediación Laboral en el año 2003, de un cuerpo normativo que definiera claramente la estructura y funciones de los funcionarios que laboran en estas dependencias institucionales; caracterizadas por centralizar, en un espacio único, la mayor parte los recursos (humanos y económicos) y actuaciones del sistema de solución alternativa de conflictos laborales de cada región donde éstos centros existen (Valparaíso, Concepción, Temuco y dos en Santiago).

La ausencia de un marco referencial único lleva a actuaciones dispersas que diluyen el necesario actuar único de un órgano del Estado el cuál debe asegurar que éste resguarde, tanto en los criterios de ese actuar, como en sus procedimientos, el principio de igualdad ante la ley.

Área de **Atención de Usuarios**, el Departamento se ha planteado los siguientes desafíos para el 2013:

- Se implementará en 28 oficinas del país, un sistema informático que posibilitará gestionar la atención de público en el sentido de direccionar al/la usuario/a conforme al trámite que requiera realizar. Este sistema entregará información estadística completa relativa al tipo de atención entregada, tiempos de espera y de atención efectiva, productividad de cada asistente laboral, entre otros.
- Por otra parte, se materializará durante el año 2013 la creación de una herramienta televisiva de carácter institucional que se instalará en 28 oficinas de atención de público, y que ofrecerá a los usuarios contenidos informativos laborales y otros de interés institucional, a través de “cápsulas” animadas y/o representadas relativas a materias de legislación laboral. En la actualidad se trabaja en la elaboración del material, grabación de cápsulas y confección de animaciones para alimentar el proyecto de Cartelería Digital. Este proyecto contará, además, con una serie de 10 microprogramas documentales.
- Se elaborará una versión simplificada de las respuestas del Centro de Consultas del sitio web, toda vez que creemos necesario poner a disposición de los usuarios respuestas breves, simples y directas acerca de las consultas de nuestra base de datos. Se pretende que el usuario acceda en primer término a la respuesta simplificada de las consultas y que él elija si

desea seguir leyendo más sobre el tema, pasando en dicho caso a una segunda pantalla a la versión completa de la respuesta.

- Se implementará y perfeccionará a través del sitio web de la Dirección del Trabajo, el trámite de solicitud y obtención de autorización para la centralización de documentación para aquellos empleadores cuyas obras o faenas, sucursales y/o casa matriz, se encuentren ubicadas en dos o más regiones.
- Se fortalecerá el servicio a distancia de fono consulta laboral 600 450 4000, a través del rediseño de procesos, de los protocolos de atención, mejoras en la utilización de la tecnología disponible y de los mecanismos de control, con la finalidad de entregar un mejor servicio a los usuarios de este producto institucional.

**Área de Estudios:** se continuará con el desarrollo de las investigaciones y estudios según las líneas de trabajo definidas para el período y acorde a las prioridades institucionales. En el marco estadístico se desarrollarán los productos planificados ya indicados para el período anterior.

**Área de Gestión Interna:** En este ámbito, el Departamento de **Recursos Humanos** se ha propuesto:

- En materias de capacitación:
  - Se proyecta actualizar 5 manuales Auto Instruccionales y actualizar la Plataforma E-Learning, a objeto de potenciar su utilización y mejorar la cobertura de capacitación.
  - Durante el año 2013 se proyecta capacitar a 2100 funcionarios con un presupuesto de \$560.000.000.-
- Durante el año 2013, se desarrollará proceso de selección para proveer los cargos necesarios para la implementación de Inspección Comunal de Alto Hospicio.
- Se aplicará el diccionario de competencias el cual busca por una parte, alinear el desempeño de sus funcionarios con las crecientes demandas sociales y gubernamentales hacia la Institución; y por otra, promover su desarrollo y bienestar.
- Con el objetivo de acercar la gestión de bienestar a los funcionarios/as, durante el año 2013 se proyecta la confección guía del afiliado a Bienestar que tiene por objetivo entregar información a todos los afiliados sobre los beneficios en los diferentes ámbitos tales como salud, educación, recreación, turismo, subsidios y becas, como también los requisitos, plazos, tramites y condiciones de cada uno de ellos, así como los distintos convenios a los cuales pueden acceder, del mismo modo entregar un manual que clarifique los trámites que pueden realizar en bienestar, los beneficios que se otorgan y además de indicar los plazos y formas involucrados, además informar los datos de contacto para hacer más expedita la atención otorgada.
- Avanzar en la documentación de diversos procedimientos de las distintas Unidades del Departamento de Recursos Humanos.

- Definir en un estudio diagnóstico el desarrollo e integración de actividades y/o procesos y/o subprocesos manuales y semi-informatizados en materias de Recursos Humanos posibles de informatizar.
- Implementación del software de administración de beneficios y sistema contable de bienestar, lo que permitirá que los afiliados puedan acceder de forma más expedita a los beneficios, efectuando las solicitudes de manera online, disminuyendo considerablemente los tiempos de espera para el pago de sus beneficios, así como también visualizar en línea el historial como Afiliado, respecto de las solicitudes, ya sean estas aprobadas o rechazadas accediendo de forma rápida a su ficha. Por otra parte permitirá visualizar la totalidad de la información como afiliado y ver si se cumple con los requisitos en las solicitudes de los beneficios.
- Enmarcado en el Programa de Buenas Prácticas Laborales , se pondrá en marcha el Programa “TRABAJO POR MI”, el cual consistirá en desarrollar una batería de talleres, centradas en el bienestar físico y mental de los/as funcionarios/as del Servicio.
- En materias de prevención de riesgos:
  - Se elaborará un Manual de utilización y mantención de los Elementos de Protección dado que el año 2012 se realizó la entrega de elementos de protección personal a los funcionarios/as del área operativa, por lo que se hace necesario contar con este Manual para la correcta utilización de estos elementos.
  - Se actualizará el Reglamento Interno de Seguridad de la Dirección del Trabajo. Se hace necesario actualizar el Reglamento Interno de Seguridad de la DT, ya que, se han realizado mejoras al Sistema de Higiene y Seguridad las que deben estar establecidas en este Reglamento.

**Escuela Técnica de Formación**, para el año 2013 se han planteado los siguientes desafíos:

- Potenciar la plataforma e learning, lo cual implica actualizar el software base que se utiliza (moodle) y aprovechar las mayores capacidades de las nuevas versiones, para mejorar la calidad y cobertura de este tipo de actividades.
- Implementar iniciativas que permitan contar con un equipo estable de relatores para las distintas actividades de capacitación que ejecuta la ETF.

**El Departamento de Gestión y Desarrollo**, tiene para el 2013, de acuerdo a las temáticas que trabaja, los siguientes desafíos:

- Certificar en Norma ISO 9001:2008 al proceso de fiscalización y entrega de certificados laborales y mantener la certificación de Mediación, Investigaciones Laborales y Fiscalización en Línea.
- Implementar a nivel nacional, el nuevo sistema (software) de control de gestión de indicadores.
- Capacitar a nivel nacional a todos los usuarios del nuevo sistema (software) de control de gestión de indicadores.

- Fortalecer la evaluación y análisis de procesos internos del Servicio y generación de información relevante de la Institución.
- Mantener el cumplimiento del 100% de los compromisos de PMG, Indicadores de desempeño, Ley 19.553, Ley 19.994, coordinando y apoyando las acciones en este sentido.
- Continuar con el fortalecimiento del proceso de planificación y control de gestión, implementando nuevas herramientas tecnológicas y perfeccionando la base instrumental y procedimental en pro del cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

**El Departamento de Tecnologías de la Información**, presenta los siguientes desafíos:

- Modernización y actualización de la plataforma tecnología que soporta los procesos de atención de público, fiscalización, conciliación y derechos fundamentales, que permita mejorar la disponibilidad, rendimiento y usabilidad del sistema con directo beneficio a los usuarios de la DT. Un ejemplo de ello es el proyecto Cartelería Digital y Gestión de filas, los que buscan mejorar la gestión interna en el control de la atención de los Asistentes Laborales y difundir información a los usuarios de sus derechos y deberes, además, de los servicios que entrega la Institución.
- Implementación del nuevo sistema de Archivo Institucional de la DT con objeto de asegurar la custodia y acceso a la documentación de la Dirección del Trabajo y mejorar el cumplimiento en relación a las exigencias de Ley de Transparencia y PMG de Seguridad de la Información.
- Implementar a nivel nacional, el nuevo sistema (software) de control de gestión de indicadores.

### **En Administración y Finanzas**

- Implementación de los sistemas de Gestión Documental, Activo Fijo y Contabilidad de Bienes e implementación de sistema de control de existencias.
- Adquisición e implementación de sistema de control de flota de vehículos Institucionales.
- Regularización e Implementación Sistema de Archivo Institucional.
- Mejoramiento de la Infraestructura y equipamiento por habilitación y remodelación de Oficinas de la Dirección del Trabajo de Dirección Nacional segunda etapa, de Direcciones Regionales Metropolitana Poniente, Iquique, Copiapó, de Valparaíso e Inspecciones Provinciales y Comunales de IPT Concepción, IPT Maipú, ICTY Coronel, ICT Santa Cruz, ICT Curacaví, IPT Talca, IPT Linares, IPT Punta Arenas, ICT Santiago Sur, IPT Coquimbo, IPT Santiago, IPT Melipilla, ICT Providencia, IPT Antofagasta, e IPT Marga Marga.

## 5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012
- Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

## Anexo 1: Identificación de la Institución

- 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.

#### a) Definiciones Estratégicas

##### - Misión Institucional

Velar por el cumplimiento de la legislación laboral, fiscalizando, interpretando, orientando la correcta aplicación de la normativa y promoviendo la capacidad de autorregulación de las partes, en la búsqueda del desarrollo de relaciones de equilibrio entre empleadores y trabajadores.

##### - Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2012

Número	Descripción
1.-	El presupuesto asciende a M\$ 47.998.506.-

##### - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Aumentar la cobertura de empresas fiscalizadas.
2	Aumentar la cobertura y oportunidad de las instancias de prevención y solución alternativa de conflictos laborales.
3	Aumentar y mejorar el acceso, la oportunidad y la entrega de productos y servicios de la Institución hacia los usuarios.

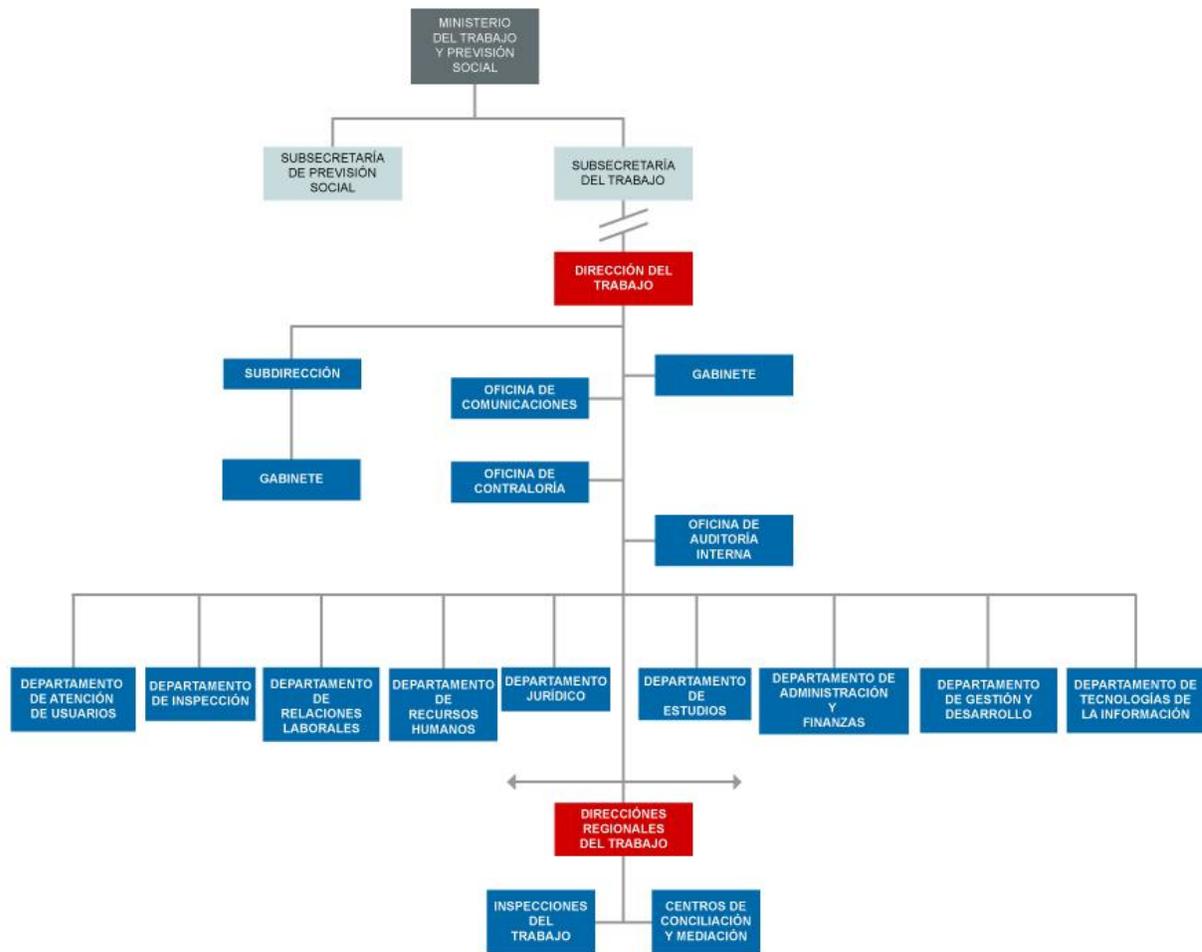
## - Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Dictámenes: Es el pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral con el fin de orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma laboral.	3
2	Fiscalización: Es un conjunto de actividades orientadas directamente a la elevación y mejoramiento constante de los niveles de cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo cuya supervigilancia es responsabilidad de la Dirección del Trabajo.	1 y 3
3	Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos: Son servicios que la Institución pone a disposición de los actores laborales para facilitar la solución de conflictos, sean éstos de carácter individual o colectivo.	2 y 3
4	Defensa de derechos fundamentales: Es un sistema que comprende la articulación de actuaciones, administrativas y jurisdiccionales, tendientes a proteger el ejercicio del conjunto de derechos fundamentales y especialmente los inherentes a la libertad sindical y el cumplimiento normativo en materia de derecho colectivo.	1 y 3
5	Asistencia técnica laboral: Es el servicio que presta la Institución a los actores laborales, asistiendo, orientando, difundiendo y capacitando sobre la normativa laboral y previsional a objeto de aportar a un sistema de relaciones laborales de equilibrio, de diálogo y con capacidad de negociación.	3
6	Certificaciones: Es una actividad que está orientada a otorgar un servicio confiable, oportuno y satisfactorio, que se desarrolla a petición del empleador, con especial énfasis en el marco de la Ley N°20.123 y que está acotado a la revisión de las deudas laborales y previsionales vigentes.	3
7	Estudios laborales: Son diagnósticos generales y específicos, desarrollados acerca de la situación laboral y previsional, y evaluación de políticas aplicadas en este ámbito con el objeto de generar información de primera línea a diferentes actores con injerencia en las relaciones laborales	3

## - Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Trabajadores
2	Empleadores
3	Dirigentes Sindicales
4	Autoridades de Gobierno (Considera: Ministros, Seremis, Jefes de Servicios, Subsecretarías)
5	Judicatura (Considera Jueces de Letras del Trabajo (93) y Ministros de Corte (139))
6	Organizaciones de Trabajadores
7	Representantes Políticos
8	Organizaciones de Empleadores
9	Organismos Internacionales
10	Universidades
11	ONG's

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



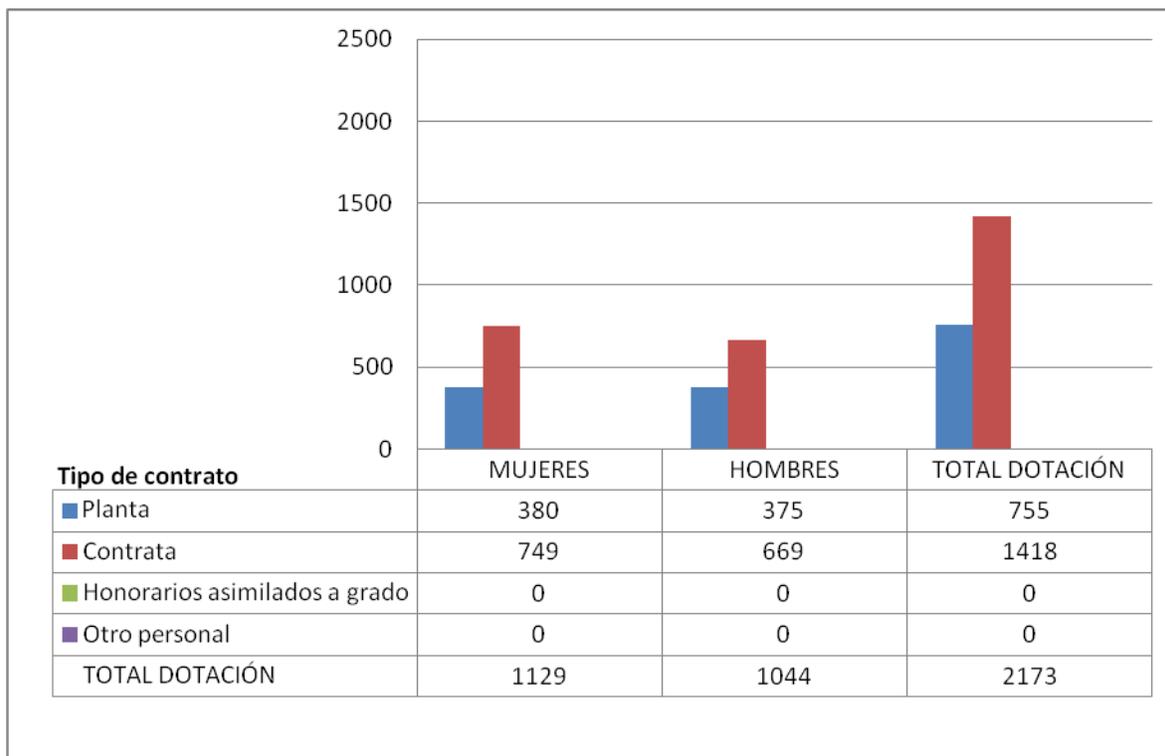
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
DIRECTORA	MARÍA CECILIA SÁNCHEZ TORO
SUB-DIRECTOR	INÉS VIÑUELA SUAREZ
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO	MARÍA ANGELICA OYARZUN PEREIRA
JEFE DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	JORGE PATRICIO ARRIAGADA HADI
JEFE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES	MARÍA SOLEDAD NEVEU MUÑOZ
JEFE DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	ANDREA FRAGA YOLI
JEFE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	HERNAN ORTIZ GALVEZ
JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	FLORINDA CORNEJO INZUNZA
JEFE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	ALEJANDRO JAVIER ROJAS BUSTOS
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	FERNANDO ANDRÉS AHUMADA CEPEDA
JEFA OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	RAMON DARÍO GUEVARA CÁRCAMO
JEFE OFICINA DE CONTRALORÍA	BARBARA CAROLINA CHOMALI QUIROZ
JEFE DEPARTAMENTO ATENCIÓN USUARIOS	MANUEL CHACON SILVA
JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES	MARÍA ALEJANDRA PEÑA ZEPEDA

## Anexo 2: Recursos Humanos

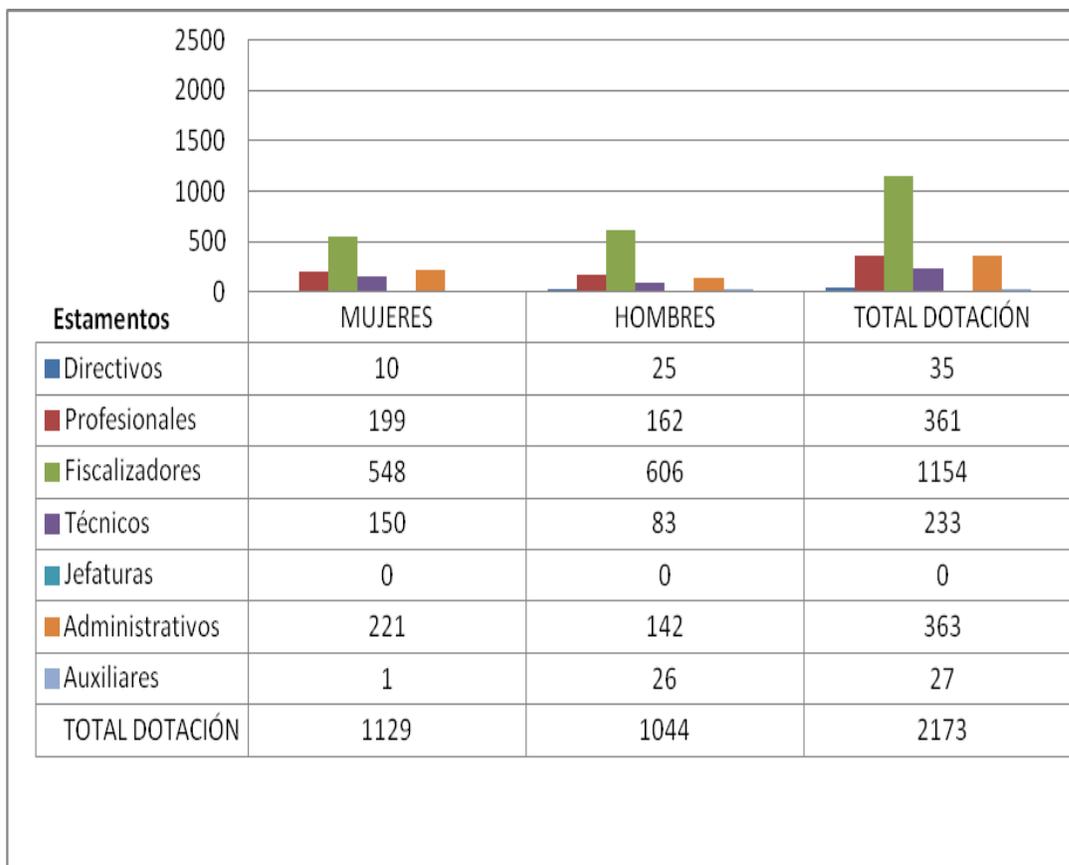
### a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2012<sup>6</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

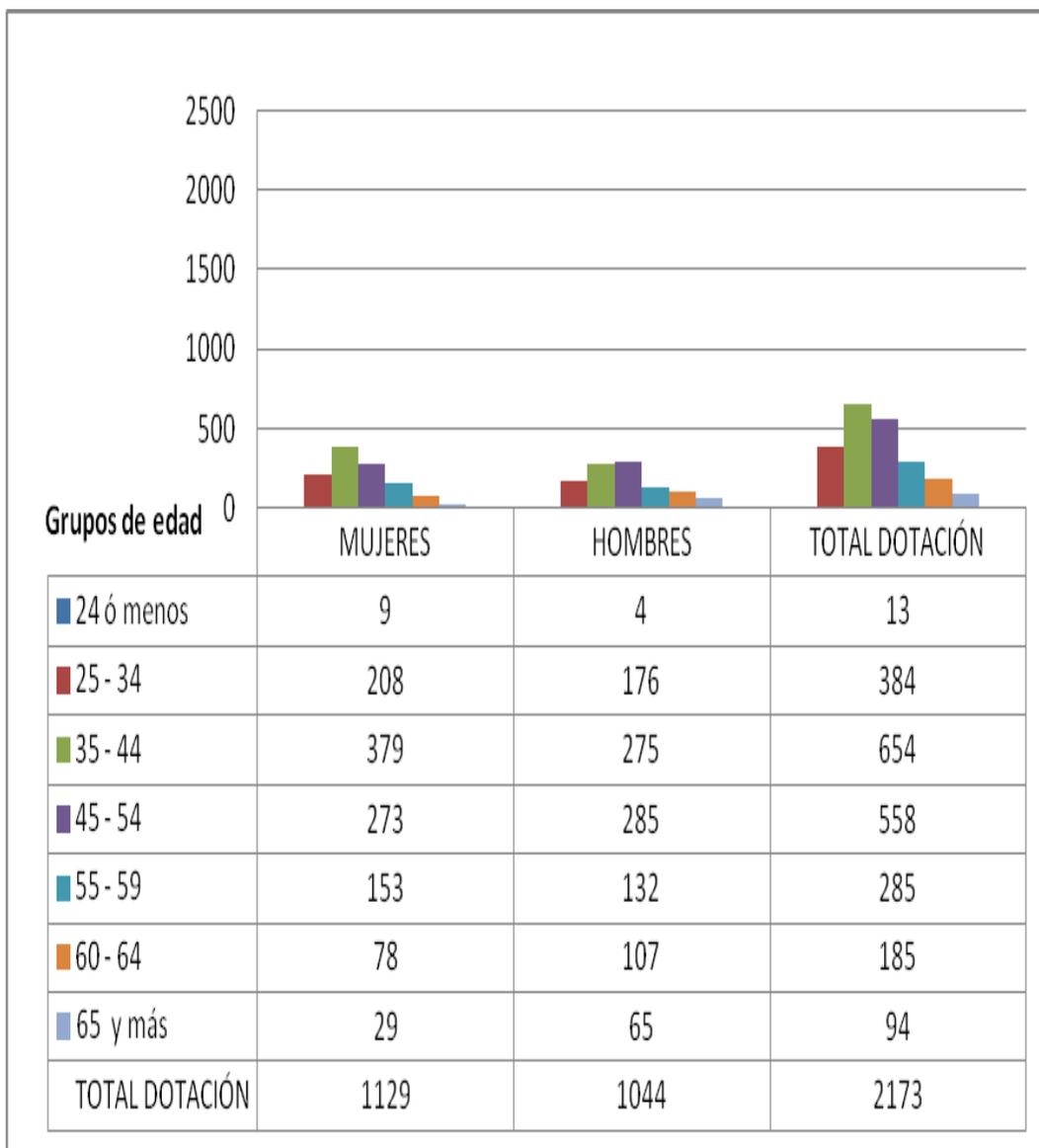


6 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

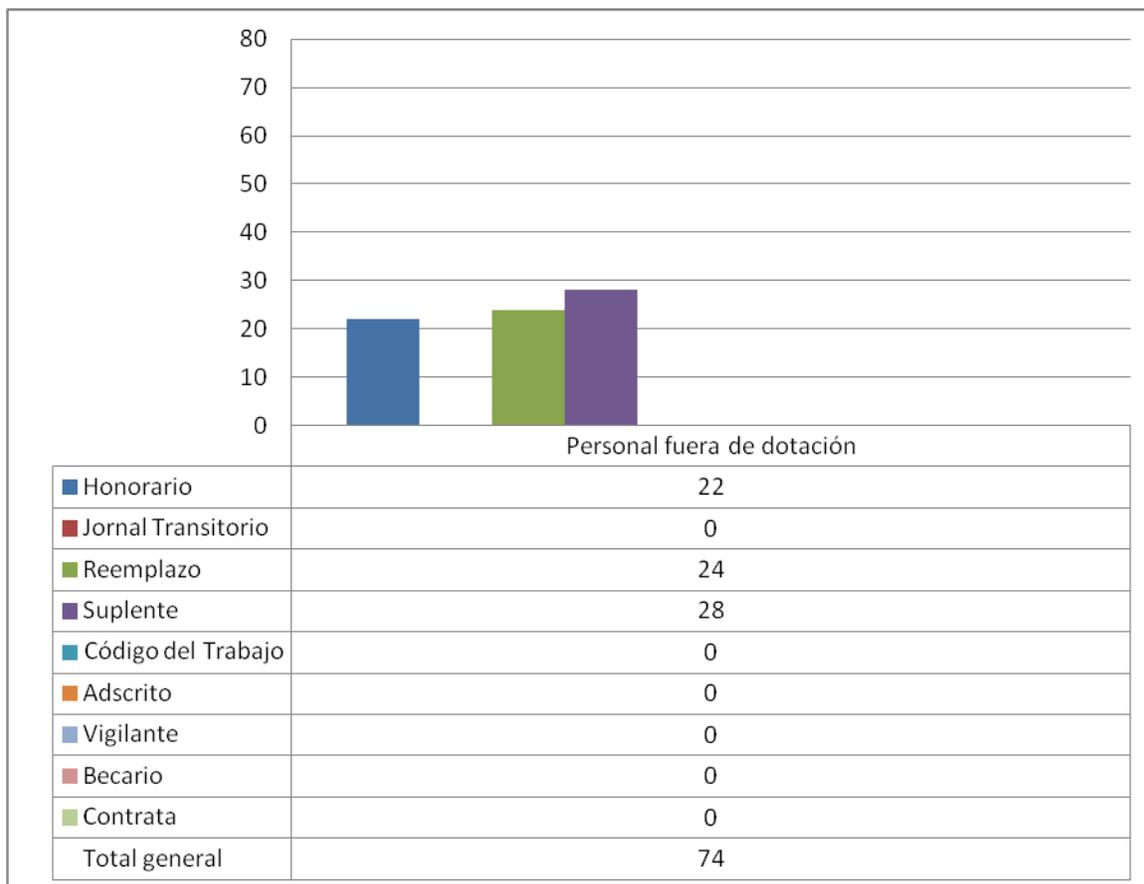
Dotación Efectiva año 2012 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2012 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2012<sup>7</sup>, por tipo de contrato



<sup>7</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>8</sup>		Avance <sup>9</sup>	Notas
		2011	2012		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>10</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>11</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	4,6	41,8	908,7	ascendente
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100,0	89,6	89,6	ascendente
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	4,1	5,9	69,5	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	---	0,05	0	ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,2	0,1	200	descendente
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0,8	0,7	87,5	ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	1,5	2,3	65,2	descendente
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	1,6	2,9	55,2	descendente

8 La información corresponde al período Enero 2011 - Diciembre 2011 y Enero 2012 - Diciembre 2012, según corresponda.

9 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.

10 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2012.

11 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

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

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>8</sup>		Avance <sup>9</sup>	Notas
		2011	2012		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	125,3	1,5	8.353,3	descendente
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,9	0	0	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	6,1	34,8	570,5	ascendente
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	142,9	93,6	65,5	ascendente
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	13,7	5,2	38,0	ascendente
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>12</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	2,9	16,7	575,9	ascendente
4.4 Porcentaje de becas <sup>13</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	0,0	0,0	0	ascendente
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).</li> </ul>	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1,3	1,4	92,9	descendente

12 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

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

## Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>8</sup>		Avance <sup>9</sup>	Notas
		2011	2012		
• Licencias médicas de otro tipo <sup>14</sup>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,4	0,3	133,3	descendente
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,01	0,04	25	descendente
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	4,4	4,7	93,6	descendente
<b>. Evaluación del Desempeño<sup>15</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	98,6	98,8	100,2	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0,1	0,1	100	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,0	0,0	0	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	0	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>16</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
<b>. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>17</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	NO		

14 No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

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

16 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

17 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2011 - 2012		
Denominación	Monto Año 2011 (M\$) <sup>18</sup>	Monto Año 2012 (M\$)
<b>INGRESOS</b>	<b>48.311.579</b>	<b>52.380.384</b>
TRANSFERENCIAS CORRIENTES		43.149
INGRESOS DE OPERACION	867.766	727.183
OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.221.097	1.242.267
APORTE FISCAL	46.215.170	50.367.785
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	7.546	
<b>GASTOS</b>	<b>50.149.641</b>	<b>53.293.845</b>
GASTOS EN PERSONAL	40.359.445	42.589.327
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	7.688.871	8.552.078
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	479.556	126.810
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.319.378	1.395.852
SERVICIO DE LA DEUDA	302.391	629.778
<b>RESULTADO</b>	<b>-1.838.062</b>	<b>-913.461</b>

<sup>18</sup> Las cifras están indicadas en M\$ del año 2012

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

**ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2012**

Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$)19	Presupuesto Final M\$)20	Ingresos y gastos Devengados (M\$)21	Diferencia (M\$)
<b>INGRESOS</b>				<b>47.950.506</b>	<b>52.232.068</b>	<b>52.380.384</b>	<b>-148.316</b>
05	01		TRANSFERENCIAS CORRIENTES		43.149	43.149	
			Del Sector Privado		43.149	43.149	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		43.149	43.149	
07			INGRESOS DE OPERACION	892.721	892.721	727.183	165.538
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	844.752	928.413	1.242.267	-313.854
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	822.400	906.061	1.110.408	-204.347
	99		Otros	22.352	22.352	131.859	-109.507
09			APORTE FISCAL	46.213.033	50.367.785	50.367.785	
	01		Libre	46.213.033	50.367.785	50.367.785	
<b>GASTOS</b>				<b>47.950.506</b>	<b>53.735.412</b>	<b>53.293.845</b>	<b>441.567</b>
21			GASTOS EN PERSONAL	37.808.567	42.750.901	42.589.327	161.574
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	8.720.955	8.800.925	8.552.078	248.847
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		126.810	126.810	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		126.810	126.810	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		22.477	22.477	
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		104.333	104.333	
25			INTEGROS AL FISCO	1.001	1.001		1.001
	01		Impuestos	1.001	1.001		1.001
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	1.415.983	1.425.997	1.395.852	30.145
	04		Mobiliario y Otros	203.337	283.337	281.906	1.431
	05		Máquinas y Equipos	145.510	121.580	118.257	3.323
	06		Equipos Informáticos	670.833	670.833	669.104	1.729
	07		Programas Informáticos	396.303	350.247	326.585	23.662
34			SERVICIO DE LA DEUDA	4.000	629.778	629.778	
	07		Deuda Flotante	4.000	629.778	629.778	
<b>RESULTADO</b>					<b>-1.503.344</b>	<b>-913.461</b>	<b>-589.883</b>

19 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

20 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2012

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

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>22</sup>			Avance <sup>23</sup> 2012/ 2011	Notas
			2010	2011	2012		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>24</sup> )	%	0.90	0.95	0.92	97%	1
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	0.43	0.99	1.23	124%	2
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	1.00	1.00	1.00	100%	3
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	2.34	1.02	0.81	79%	4
	[DF/ Saldo final de caja]	%	0.11	0.41	0.29	71%	5
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	0.11	0.41	0.29	71%	

Notas	Detalle
1	En el año 2012 el aporte Fiscal fue mayor que en el año 2011
2	En el año 2012 se efectuó una menor recaudación por ingresos propios con respecto al año 2011
3	El total de ingresos percibidos es igual al total de ingresos devengados
4	El total de ingresos percibidos en el año 2012 es inferior al presupuesto aprobado
5	La Deuda Flotante del año 2012 es menor que la Deuda Flotante del año 2011

22 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2012. Los factores de actualización de las cifras de los años 2010 y 2011 son 1,064490681 y 1,030057252 respectivamente.

23 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.

24 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

<b>Cuadro 5</b>				
<b>Análisis del Resultado Presupuestario 2012<sup>25</sup></b>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>1.551.343</b>	<b>-1.697.839</b>	<b>-146.496</b>
<b>Carteras Netas</b>		<b>0</b>	<b>1.462.993</b>	<b>1.462.993</b>
115	Deudores Presupuestarios	0	-14	-14
215	Acreedores Presupuestarios	0	1.463.007	1.463.007
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>1.571.505</b>	<b>-1.219.478</b>	<b>352.027</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.571.505	-1.219.478	352.027
<b>Extrapresupuestario neto</b>		<b>-20.162</b>	<b>-1.941.354</b>	<b>-1.961.516</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	193	132.048	132.241
116	Ajustes a Disponibilidades	202	117	319
119	Trasposos Interdependencias	0	21.202.080	21.202.080
214	Depósitos a Terceros	-2.132	-6.408	-8.540
216	Ajustes a Disponibilidades	-18.425	-4.279	-22.704
219	Trasposos Interdependencias	0	-23.264.912	-23.264.912

<sup>25</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

- El presupuesto de la Dirección del Trabajo del Año 2012 fue de continuidad, durante el año 2012 el Servicio no tuvo Programas.

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2012				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias<sup>26</sup>

La Dirección del Trabajo no tiene transferencias corrientes.

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2012 <sup>27</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2012 <sup>28</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>29</sup>	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<sup>30</sup>

**TOTAL TRANSFERENCIAS**

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

27 Corresponde al aprobado en el Congreso.

28 Corresponde al vigente al 31.12.2012.

29 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

30 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones<sup>31</sup>

Durante el año 2012 la Dirección del Trabajo no tuvo recursos presupuestarios por Iniciativas de Inversión.

Cuadro 8 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2012							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>32</sup>	Ejecución Acumulada al año 2012 <sup>33</sup>	% Avance al Año 2012	Presupuesto Final Año 2012 <sup>34</sup>	Ejecución Año 2012 <sup>35</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

31 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

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

33 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2012.

34 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2012.

35 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2012.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2012

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2012	Cumple SI/NO <sup>36</sup>	% Cumplimiento <sup>37</sup>	Notas
				2010	2011	2012				
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	25días	23días	22días	26días	SI	120.00%	2
	Enfoque de Género: No			(65908/2629)	(58075/2525)	(51371/2379)	(71760/2760)			
Fiscalización	Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial	(Nº fiscalizaciones con cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa especial al sector construcción año t/Nº fiscalizaciones en programa especial al sector construcción año t)*100	%	96%	91%	93%	85%	SI	110.00%	3
	Enfoque de Género: No			(310/322)*100	(451/496)*100	(565/607)*100	(510/600)*100			

36 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2012 es igual o superior a un 95% de la meta.

37 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2012 en relación a la meta 2012 .

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO <sup>36</sup>	% Cumpli-miento <sup>37</sup>	No-tas
				2010	2011	2012				
Certificaciones	Porcentaje	(N° Certificados	%	0%				SI		
	Certificados tramitados por WEB	tramitados por web/N° Total Certificados solicitados (presencial + web))*100		(0/0)*100	63%	79%	50%		159.00%	4
					(552703/870471)*100	(977891/1231624)*100	(350000/700000)*100			

Enfoque de Género:  
No

Fiscalización	Porcentaje de cumplimiento	(N° total de	%	0%				SI		
	normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector agrícola de temporada en programa de fiscalización especial	empresas fiscalizadas a través de programas de fiscalización especial, que cumplen con la normativa en salud y seguridad en el trabajo en el sector agrícola de temporada en el año t/N° Total de empresas fiscalizadas a través de programas de fiscalización especial en el sector agrícola de temporada año t)*100		(0/0)*100	92%	94%	92%		102.00%	
					(1766/1923)*100	(1884/2007)*100	(1840/2000)*100			

Enfoque de Género:  
No

Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	Porcentaje de empleadores que subsanan infracciones participando en Mesas de Trabajo	(N° de empleadores que subsanan las infracciones participando en Mesas de Trabajo /N° total de empleadores infractores que participan en Mesas de Trabajo)*100	%	N.M.	94%	96%	89%	SI	108.00%	5
					(1174/1253)*100	(1207/1251)*100	(1113/1250)*100			

Enfoque de Género:  
No

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum- ple SI/NO <sup>36</sup>	% Cumpli- miento <sup>37</sup>	No- tas
				2010	2011	2012				
Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	Tiempo promedio para la realización del comparendo (tiempo a la primera audiencia)	(Sumatoria de días de demora desde la fecha en que se origina el reclamo y hasta la fecha en que se efectúa el comparendo /N° total de reclamos recepcionados agendados)	días	16días (2524068 /156839)	0días	14días (2473389 /182090)	16días (1680000 /105000)	SI	118.00%	6
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización	Tiempo promedio de demora en la tramitación de las denuncias y/o reclamos en línea.	(Sumatoria de días hábiles transcurridos entre la fecha de ingreso de las denuncias y/o reclamos en el sistema de fiscalización en línea y la fecha de término del proceso /N° total de denuncias y/o reclamos en línea recepcionados y tratados durante el periodo)	días	9días (7299/83 9)	0días	7días (4877/67 2)	8días (8096/10 12)	SI	110.00%	7
	Enfoque de Género: No									
Fiscalización	Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el último año	(N° de empresas fiscalizadas año t que no han sido fiscalizadas año t-1/N° Total de empresas fiscalizadas año t)*100	%	54% (28691/5 3361)*10 0	0%	64% (33189/5 2175)*10 0	40% (20000/5 0000)*10 0	SI	159.00%	8
	Enfoque de Género: No									

## Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2012

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO <sup>36</sup>	% Cumpli-miento <sup>37</sup>	No-tas
				2010	2011	2012				
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	29días	25días	23días	26días	SI	115.00%	1
				Enfoque de Género: No	(16157/561)	(16084/646)	(13299/589)			
Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.	(Número de reclamos presencialmente en oficinas con proceso de conciliación terminados en primera audiencia /Número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en una o más audiencias)*100	%	86%	87%	89%	86%	SI	104.00%	
				Enfoque de Género: No	(82738/96567)*100	(91819/105174)*100	(99161/111097)*100			

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

## Notas:

1.- Durante el año 2012, se recibió un total de 2.379 denuncias con investigación terminada e informe a usuarios, que fueron tramitadas en un tiempo total de 51.371 días, lográndose un valor efectivo promedio de 22 días de tramitación por cada uno de ellos. Los factores influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado son: (i) Ser un producto estratégico de reciente instalación y medición, toda vez que sólo a partir del año 2010 empezó su producción y medición a nivel nacional, lo que complejiza contar con una línea base que permita proyectar una meta más exigente, (ii) Capacitación permanente a los gestores del producto, mayor manejo de la complejidad de los casos, entre otros, lo que confrontado a una menor agencia de casos respecto a igual periodo anterior, confluye en un mejor rendimiento promedio de éstos, (iii) optimización en la asignación de recursos con la finalidad de aumentar el nivel de satisfacción del usuario del servicio. El Servicio ha incrementado la meta año 2013 de 26 días a 25 días.

3.- Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. Del total de 607 empresas fiscalizadas respecto del cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción realizada el año 2012, 565 de éstas cumplieron, obteniéndose un valor final de 93%, superando la meta comprometida para el periodo la que fue un 85%. Lo anterior se explica por: (i) el aumento de las exigencias de la fiscalización (sostenida desde el 2010 a la fecha), promoviendo un avance mayor en el cumplimiento de la norma y (ii) la voluntariedad del/a fiscalizado/a, en tanto éste analiza los efectos de su participación de acuerdo a sus intereses, considerando para ello la vinculación de subsanar con la no existencia de multa. El Servicio ha incrementado la meta año 2013 de 85% a un 86%.

4.- Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. De un total de 1.231.624 certificados solicitados (presencial y web), 977.891 se efectuaron vía web, obteniéndose un valor de 79,40%, superando la meta comprometida para el periodo que fue un 50%. Este sobrecumplimiento se explica por tres razones incidentes: (i) el certificado a nivel de oficina presenta un costo monetario para el usuario, mientras que los certificados web no presentan costo alguno, (ii) aspectos subjetivos y personales de los/as usuarios/as, que son imposibles de controlar por la Dirección de Trabajo, y (iii) promoción y difusión que se ha hecho en las oficinas de este nuevo producto, mostrando las cualidades de gratuidad y facilidad de acceso. Importante consignar que durante este periodo se logra una disminución sustantiva en 158 puntos porcentuales el sobrecumplimiento respecto a igual periodo año anterior (159% año 2012 v/s 317% año 2011). El Servicio ha incrementado la meta año 2013 de 50% a un 70%.

5.- (i) La coyuntura económica y modificación instruccional el 2012, que privilegió el diálogo, como instancia de declaración de infraccionalidad inicial, provocó una mayor confianza, facilitando el trabajo de la mesa, llevando a sus integrantes a declarar su real infraccionalidad, y a dar solución a las mismas; en aquellas mesas integradas por empresa mandante y contratistas, existió un incentivo adicional por subsanar, (ii) la voluntariedad propia de esta instancia es un factor externo de compromiso que no es factible de ser intervenido ni gestionado por este Servicio, (iii) Las materias consideradas en el listado de autoverificación, tienen un nivel de exigencia que posibilita su cumplimiento, para el 2013, éstas serán más exigentes, que permitan avanzar en los niveles de cumplimiento, (iv) las instrucciones vía Circular N°7 15.01.12 permitió efectuar la programación en el 1° trimestre del año (convocatoria a empresas), incidiendo en un mayor plazo para ejecutar la agenda, potenciando el cumplimiento normativo

6.- (i) La Dirección del Trabajo preparó un grupo 47 funcionarios como conciliadores, que permitiera gestionar de manera más eficaz y eficiente la disponibilidad de infraestructura, por ello realizó dos cursos de capacitación para técnicos a fin de que éstos actúen como reemplazo de los conciliadores titulares en caso de permisos administrativos o enfermedad de éstos o aumento de la demanda por el proceso de conciliación. El impacto más directo es que en periodo de vacaciones de los titulares, la disponibilidad del servicio no decayó, (ii) Teniendo en consideración que la política de la Dirección del Trabajo es asegurar la calidad del servicio otorgado, en concordancia a los actuales ejes Ministeriales, implemento acciones y medidas concretas tendientes a mantener y mejorar los tiempos de respuesta a los usuarios, a través de la optimización y focalización de los recursos disponibles y la capacidad instalada.

7.- Indicador nuevo año 2012. En el periodo Enero-Diciembre de 2012 fueron ingresados y tramitados a través del Sitio Web del Servicio, 672 casos de denuncias y reclamos en línea, respecto de los cuales trabajadores y empleadores aceptaron el procedimiento, con un tiempo de tramitación de 4.877 días hábiles, con un promedio de 7 días hábiles por caso. Los factores influyentes en el sobrecumplimiento son: (i) Del total de casos tramitados (672), el 81.39% (547) de los casos terminaron en un plazo no superior a 8 días hábiles, por tanto el impacto de esta mayor participación respecto del total, ocasiona que el tiempo promedio de su tramitación incida en el rendimiento final de 7 días hábiles promedio por caso, (ii) Medidas de Gestión Interna: Esta medición cuenta con un Procedimiento de Fiscalización en Línea, Certificado bajo Norma Internacional ISO 9001:2008, el que contempla en sus actividades plazos pre establecidos que producen el efecto de contención en la duración de la tramitación.

8.- Indicador nuevo el 2012, finalizado con estado de sobrecumplimiento. De un total de 52.175 empresas fiscalizadas durante el periodo 2012, 33.189 de éstas, corresponden a empresas fiscalizadas el año 2012 y que no han sido fiscalizadas el último año (periodo 2011), obteniéndose un valor final de 64%. Los factores que conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado, lo constituyen: (i) meta fue establecida desde una línea base que estuvo influida por la modificación de la exigencia propias del proceso de fiscalización; (ii) objetivos e intereses Institucionales y Ministeriales, que repercutieron en un aumento de cobertura en los operandos finales de la medición respecto de los planificados originalmente (numerador: 33.189 final-20.000 planificado y denominador: 52.175 final-50.000 planificado). El Servicio ha incrementado la meta año 2013 de 40% a un 50%.

1.- Indicador finalizado con estado de sobrecumplimiento. Los factores que conforman los aspectos influyentes en el sobrecumplimiento alcanzado son, (i) La mantención de la composición del Universo durante el año en curso, donde de un total de 589 Dictámenes, el 6,96 % (41) de los pronunciamiento jurídicos correspondió a nueva doctrina (primera interpretación jurídica de normativa laboral), y el 93,04% (548) a antigua doctrina, procesos de menor

complejidad en su tratamiento que inciden en tiempos de tramitación bajos. Cabe indicar, que dicha composición depende básicamente de dos variables exógenas, a saber la demanda y de la promulgación de nuevas disposiciones legales y (ii) Mantenimiento de las medidas de gestión de la solicitud del pronunciamiento jurídico, implementados en el 2010 con la puesta en marcha del sistema de gestión documental departamental. El Servicio ha incrementado la meta año 2013 de 26 días a 25 días.

#### - Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2012, Ley 19.994

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	2010	Efectivo 2011	2012	Notas
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de solicitudes Ley 20.285 de acceso a la Información Pública respondidas en menos de 20 días hábiles.	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de información pública respondidas en menos de 20 días hábiles} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de información pública respondidas}) * 100$	%	N.M.	98.25	98,79	
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL) atendidas.	$(\text{N}^\circ \text{ de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL) atendidas} / \text{N}^\circ \text{ total de llamadas telefónicas ingresadas en sistema (CAL)}) * 100$	%	N.M.	60.5	61,53	
Fiscalización	Tiempo promedio de duración de todas las fiscalizaciones de terreno	$\text{Sumatoria tiempo de duración del total de fiscalizaciones de terreno año t} / \text{N}^\circ \text{ total de fiscalizaciones de terreno año t}$	días	22,88	20.98	21.02	
Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período.	$(\text{N}^\circ \text{ total de procesos de conciliación terminados en conciliación total o parcial año t} / \text{Total de procesos de conciliación realizados en año t}) * 100$	%	N.M.	84.95	85.24	
Asistencia técnica laboral	Porcentaje de empleadores que cumplen con estándar laboral definido en instrumentos de asistencia técnica laboral del programa se buenas prácticas laborales sector MIPYME.	$(\text{Número de empresas que cumplen estándar laboral definido en instrumentos de asistencia técnica laboral} / \text{Total de empresas que solicitan y son admitidas a asistencia técnica laboral}) * 100$	%	N.M.	88.97	89.42	
Defensa de derechos fundamentales	Tiempo promedio de duración en el tratamiento de denuncia de derecho fundamental.	$\text{Sumatoria de días hábiles desde la fecha de registro de la denuncia interpuesta por el usuario como vulneración de DD.FF, hasta la fecha de término administrativo} / \text{N}^\circ \text{ de denuncias terminadas en el período}$	días	N.M.	24.57	24.87	
Defensa de derechos fundamentales	Tiempo promedio de interposición de la denuncia judicial por vulneración de DD.FF.	$\text{Sumatoria de días hábiles desde el término de la mediación sin acuerdo a la fecha de ingreso de la denuncia al tribunal} / \text{Número de denuncias interpuestas en el tribunal}$	días	N.M.	8.86	6.56	

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2012			
Objetivo <sup>38</sup>	Producto <sup>39</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>40</sup>	Evaluación <sup>41</sup>
Enviar un proyecto de ley que reforme el modelo de fiscalización de seguridad y salud laboral	Enviar Proyecto de ley al Congreso	Fiscalización	A tiempo en su cumplimiento
Implementar una nueva forma de análisis y gestión de denuncias en el Departamento de Atención a Usuarios de la Dirección del Trabajo	Implementar una nueva forma de análisis y gestión de denuncias	Fiscalización/Asistencia Técnica Laboral	Cumplido
Implementar libro digital de la Dirección del Trabajo	Implementar libro digital	Fiscalización	A tiempo en su cumplimiento
Constituir 53 mesas de diálogo social	Constituir mesas de diálogo	Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos	Cumplido

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

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

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

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

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Gobierno año 2012**

Objetivo <sup>38</sup>	Producto <sup>39</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>40</sup>	Evaluación <sup>41</sup>
Modernizar a la Dirección del Trabajo mejorando la satisfacción de los usuarios de los servicios	Realizar anualmente una encuesta de satisfacción de los servicios	Dictámenes/Estudios laborales/Fiscalización/Sistemas de prevención y resolución alternativa de conflictos/Defensa de derechos fundamentales/Asistencia técnica laboral/Certificaciones.	Cumplido
Modernizar a la Dirección del Trabajo, implementando nuevos servicios vía web o call center	Implementar nuevos servicios vía web o call center	Asistencia técnica laboral.	Cumplido
Modernizar a la Dirección del Trabajo	Mejorar la calidad de la fiscalización, implementando un nuevo procedimiento de fiscalización.	Fiscalización.	Cumplido
Continuar con la implementación de trámites de la Dirección del Trabajo vía web	Implementar los trámites vía web	Asistencia técnica laboral.	Cumplido

**Cuadro 11**  
**Cumplimiento de Gobierno año 2012**

Objetivo <sup>38</sup>	Producto <sup>39</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>40</sup>	Evaluación <sup>41</sup>
Fortalecer el rol fiscalizador de la Dirección del Trabajo, realizando 19 mil fiscalizaciones asistidas	Realizar 19 mil fiscalizaciones asistidas	Fiscalización.	Cumplido
Desarrollar programas de fiscalización masiva utilizando tecnologías de la información	Desarrollar programas de fiscalización masiva	Fiscalización.	Cumplido
Poner en marcha un Sistema de autoevaluación en línea	Poner en marcha un Sistema de autoevaluación en línea	Fiscalización/Asistencia técnica laboral.	Cumplido

## Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012

(Programa de Mejoramiento de la Gestión)

### CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTION AÑO 2012

#### I. IDENTIFICACIÓN

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

#### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador	% del ponderador obtenido	Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance							
			I	II	III	IV				
Marco Básico	Planificación/Control de Gestión	Descentralización	O				Mediana	15.00%	100	✓
	Planificación y Control de Gestión	Equidad de Género	O				Mediana	15.00%	100	✓
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	60.00%	100	✓
		Sistema Seguridad de la Información				O	Menor	10.00%	100	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento:								100.00%		

## Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2012				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo <sup>42</sup>	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>43</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>44</sup>
1.- DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	35	3	100%	8,0%
2.- DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES	27	3	108%	8,0%
3.- DEPARTAMENTO JURIDICO	34	3	105%	8,0%
4.- DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	19	4	115%	8,0%
5.- DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	63	3	105%	8,0%
6.- DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	26	4	101%	8,0%
7.- DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS	46	3	106%	8,0%
8.- DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	15	4	120%	8,0%
9.- DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	45	3	100%	8,0%
10.- OFICINA DE CONTRALORÍA INTERNA	16	4	106%	8,0%
11.- OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA	9	4	112%	8,0%
12.- GABINETE DIRECCIÓN	5	3	100%	8,0%
13.- GABINETE SUBDIRECCIÓN	5	3	366%	8,0%
14.- OFICINA DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES	9	3	100%	8,0%
15.- I REGIÓN	48	5	126%	8,0%
16.- II REGIÓN	82	5	133%	8,0%

42 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2012.

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

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

17.- III REGIÓN	56	5	133%	8,0%
18.- IV REGIÓN	80	5	133%	8,0%
19.- V REGIÓN	158	5	133%	8,0%
20.- VI REGIÓN	91	5	133%	8,0%
21.- VII REGIÓN	103	5	126%	8,0%
22.- VIII REGIÓN	185	5	133%	8,0%
23.- IX REGIÓN	96	5	133%	8,0%
24.- X REGIÓN	102	5	126%	8,0%
25.- XI REGIÓN	44	5	133%	8,0%
26.- XII REGIÓN	42	5	126%	8,0%
27.- METROPOLITANA PONIENTE	327	5	133%	8,0%
28.- METROPOLITANA ORIENTE	344	5	126%	8,0%
29.- XIV REGIÓN	44	5	133%	8,0%
30.- XV REGIÓN	34	5	126%	8,0%

## **Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

La Dirección del Trabajo no realiza Proyectos de Ley.

## **Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales**

La Dirección del Trabajo recibió un Diploma de Reconocimiento que la Ministra Sra. Evelyin Matthei, hizo al Director Regional del Trabajo de Coquimbo, Sr. L. Rodrigo Fernández Portaluupi, en reconocimiento a "IMPULSAR EL DIÁLOGO SOCIAL", por las actividades desarrolladas en la región de Coquimbo en torno al diálogo social, a saber: -

2º Salón Sindical "Instancia de diálogo entre empleadores y organizaciones de trabajadores, 30.000 trabajadores(as) representados en el Salón Sindical". –

1º Encuentro Nacional de CTRUs "Encuentro Nacional de Consejos Tripartitos Regional de Usuarios, realizado y organizado por CTRU Región de Coquimbo los días 30 y 31 de Agosto de 2012, con asistencia de todos los Directores Regionales del Trabajo del país, Coordinadores de todas las regiones y representantes de organizaciones de empleadores y trabajadores del territorio nacional. Fue presidido el evento por la Directora Nacional del Trabajo y su equipo del área de Relaciones Laborales y se contó con la presencia de personeros de la OIT.