

**INFORME DE CUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS AL
31-12-2009**

Programa/Institución: Conciliación y Mediación
Ministerio: MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
Servicio: DIRECCION DEL TRABAJO
Año: 2004
Calificación: Parcialmente cumplido

Recomendación	Compromiso	Cumplimiento
<p>I. Diseño</p> <p>1. Mejorar estimación de población potencial y objetivo.</p> <p>Mejorar la estimación de la población potencial y cuantificar la población objetivo. Para afinar la actual estimación de la población potencial, se recomienda incorporar el registro del RUT de los usuarios: de los empleadores y trabajadores (Componente Conciliación), y sólo de los empleadores (Componente de Mediación), en los sistemas de información de los componentes. Para establecer la población objetivo, se debe considerar factores tales como: demandas que actualmente no se registran porque el reclamante no se inscribió (por razones no conocidas), y recursos que la Dirección del Trabajo pretende invertir en el Programa en el corto, mediano o largo plazo.</p>	<p>1.- Elaborar diagnóstico que permita determinar brecha entre lo que el sistema informático ofrece actualmente y lo necesario para caracterizar y cuantificar la demanda potencial y objetivo del servicio de conciliación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2004</p>	<p>El Depto. Jurídico, para los efectos de determinar la brecha que existe entre la información que actualmente se registra en la plataforma informática de los usuarios del Sistema de Conciliación Individual y lo que debiera existir para poder caracterizar su demanda objetivo y potencial, elaboró un diagnóstico basado en cuatro preguntas claves asociado a quien solicita el producto Conciliación: "¿Quién es", "¿Qué hacía antes de solicitar el servicio", "¿Dónde trabajaba" y "¿Qué solicita". Una vez definida la información relevante asociada a cada pregunta, se analizó qué información requiere incorporarse en la base de datos.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Pase Nº 63 del Sr. Jefe Depto. Jurídico a través del cual remite Informe diagnóstico.</p>
<p>I. Diseño</p> <p>1. Mejorar estimación de población</p>	<p>2.- Elaborar Plan de Mejoramiento del sistema informático basado en los resultados del diagnóstico que</p>	<p>El Departamento Jurídico en conjunto con el Departamento de Informática ha elaborado una estrategia de implantación - cuyo informe se</p>

<p>potencial y objetivo.</p> <p>Mejorar la estimación de la población potencial y cuantificar la población objetivo. Para afinar la actual estimación de la población potencial, se recomienda incorporar el registro del RUT de los usuarios: de los empleadores y trabajadores (Componente Conciliación), y sólo de los empleadores (Componente de Mediación), en los sistemas de información de los componentes. Para establecer la población objetivo, se debe considerar factores tales como: demandas que actualmente no se registran porque el reclamante no se inscribió (por razones no conocidas), y recursos que la Dirección del Trabajo pretende invertir en el Programa en el corto, mediano o largo plazo.</p>	<p>contenga la estrategia de implementación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>adjunta - para la inclusión de las nuevas variables en sistema informático; lo que implica adecuar las actuales aplicaciones de ingreso de información y del procesamiento, para la habilitación de dichos atributos en el Datawarehouse Institucional. Lo anterior implica llevar a cabo - en un plazo no inferior a tres meses - un conjunto de actividades para conseguir este logro, comprendidas en 4 etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etapa 1: Análisis (realizar documentos de cambio y especificaciones con los nuevos atributos, incluyendo listas de dominio, rangos validos y/o validaciones entre campos, aprobar el documento de cambio y especificar información a visualizar en el Datawarehouse). - Etapa 2: Diseño y Construcción en aplicaciones de ingreso (diseño a partir del documento de especificaciones e implementar la solución) - Etapa 3: Testing de Aplicación (etapa en que se prueba la aplicación con nuevos campos) - Etapa 4: Implementación de variables en el Datawarehouse (a partir de documentos de especificación, implementar las transformaciones de datos para el proceso mensual de extracción de información). <p>Cada una de las etapas anteriormente mencionada son consecutivas. Fecha estimada de inicio de actividades, Septiembre del 2005.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento emitido por el departamento de Informática.</p>
<p>I. Diseño</p> <p>1. Mejorar estimación de población potencial y objetivo.</p> <p>Mejorar la estimación de la población potencial y cuantificar la población</p>	<p>3.- Implementar el Plan de Mejoramiento del sistema informático y elaborar Informe de Avance que contenga una caracterización y cuantificación preliminar de la demanda potencial y objetivo por el servicio de conciliación.</p>	<p>En virtud de la observación planteada en orden a la generación de una metodología más consistente, que incorpore las distintas variables que afectan la demanda asociada al producto conciliación, y además teniendo en consideración que la implementación del nuevo Centro de Conciliación y Mediación correspondiente a la región</p>

<p>objetivo. Para afinar la actual estimación de la población potencial, se recomienda incorporar el registro del RUT de los usuarios: de los empleadores y trabajadores (Componente Conciliación), y sólo de los empleadores (Componente de Mediación), en los sistemas de información de los componentes. Para establecer la población objetivo, se debe considerar factores tales como: demandas que actualmente no se registran porque el reclamante no se inscribió (por razones no conocidas), y recursos que la Dirección del Trabajo pretende invertir en el Programa en el corto, mediano o largo plazo.</p>	<p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2005</p>	<p>Metropolitana, el cual concentrará la mayor cantidad de demanda del producto en cuestión, y cuya instalación se materializará en el transcurso del segundo semestre de 2009, se ha considerado pertinente comprometer la generación de dicho instrumento que incorpore la necesidad de contar con una caracterización y cuantificación preliminar de la demanda potencial y objetivo por el servicio de conciliación, para el año 2010. Se ha planteado este plazo, dado que, como se ha indicado anteriormente, este es un producto cuya ejecución es a requerimiento de los usuarios según sus necesidades frente al término de la relación laboral, la que siendo una variable exógena, para el control que pueda ejercer sobre ella el Servicio, dificulta un análisis y precisión en la entrega de resultados más oportunamente.</p> <p><u>Observación:</u> Se está a la espera de la caracterización y cuantificación preliminar de la demanda potencial y objetivo por el servicio de conciliación. Por ejemplo, en función de la capacidad institucional determinar ex ante una población objetivo del Programa. Se debe considerar que la metodología para cuantificar la población potencial y objetivo sea consistente incorporando las distintas variables que afectan la demanda.</p> <p><u>Calificación:</u> Parcialmente cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de avance de captura de información</p> <p>Informe de Caracterización demanda efectiva componente conciliación Año 2006</p> <p>Informe Estimación Demanda Potencial</p> <p>Informe de demanda potencial de producto conciliación una vez culminado el proceso de entrada en vigencia de la reforma laboral al 31</p>
---	--	--

		octubre. Dicho informe estará disponible en diciembre de 2009.
<p>I. Diseño</p> <p>2. Mejorar focalización del Programa.</p> <p>Analizar alternativas de otorgamiento del servicio con un horizonte de mediano plazo para establecer criterios de discriminación entre beneficiarios que permita focalizar los subsidios entre aquellos empleadores y trabajadores que lo requieran y establecer, eventualmente, cobros diferenciados por servicios o categoría de usuarios.</p>	<p>1.- Evaluar factibilidad de establecer cobro diferenciado del componente de mediación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>Se ha solicitado a la Oficina de Contraloría de la Dirección del Trabajo, un pronunciamiento respecto de la procedencia de cobro diferenciado por el otorgamiento de los servicios de mediación para conflictos laborales colectivos.</p> <p>Según se desprende del informe en derecho evacuado por la Oficina de Contraloría - que se adjunta como medio de verificación - se concluye que "no resultaría procedente establecer un cobro diferenciado por el otorgamiento de los servicios de mediación para conflictos laborales colectivos, atendido a que se trataría de una función obligatoria para el Servicio cuando ha sido requerida por alguna de las partes, de la cual se efectúa una constancia o conocimiento de hechos afecta al principio de gratuidad contemplado en la ley de procedimientos administrativos por tratarse de un acto administrativo respecto de los cuales no existe una ley que faculte a la Institución para establecer un cobro diferenciado sobre la materia".</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe en derecho emitido por la Oficina de Contraloría de la Dirección del Trabajo (Reservado N° 145 de 22.03.05), a través del cual, se pronuncia sobre procedencia de cobro diferenciado por el otorgamiento de los servicios de mediación para conflictos laborales colectivos.</p>
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>1. Incorporar indicadores en el Sistema de Seguimiento.</p> <p>Establecer en el Sistema de Seguimiento del Servicio indicadores</p>	<p>1.- Revisar y concordar con DIPRES matriz de marco lógico e indicadores de desempeño que sirvan de base para evaluar el desempeño del programa y realizar su posterior seguimiento. Se incorporarán en la matriz de ML indicadores para medir</p>	<p>Se realizó reunión de trabajo para concordar matriz de marco lógico e indicadores de desempeño, con DIPRES.</p> <p>Se analizaron uno a uno los 26 indicadores definidos, los que permiten efectuar seguimiento a nivel de propósito del programa y de cada</p>

<p>que permitan medir eficacia y eficiencia a nivel regional. Entre éstos considerar en el Propósito: Porcentaje de conflictos resueltos respecto del total de conflictos tratados por región; costo promedio del número total de atendidos por región, costo promedio por número de conflictos resueltos por región e indicadores de cobertura que permitan estimar la población potencial y objetivo. A nivel de los componentes considerar: Porcentaje de mediaciones y conciliaciones efectuadas por región respecto del total de eventos realizados en el país; Porcentaje de mediaciones y conciliaciones resueltas en el año respecto del total realizadas en el año por región.</p>	<p>eficacia y eficiencia a nivel regional.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>componente; algunos de los cuales, tienen su medición a nivel regional, tal como lo fue recomendado por el Panel de Evaluación.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Matriz de Marco Lógico concordada con DIPRES.</p>
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>1. Incorporar indicadores en el Sistema de Seguimiento.</p> <p>Establecer en el Sistema de Seguimiento del Servicio indicadores que permitan medir eficacia y eficiencia a nivel regional. Entre éstos considerar en el Propósito: Porcentaje de conflictos resueltos respecto del total de conflictos tratados por región; costo promedio del número total de atendidos por región, costo promedio por número de conflictos resueltos por región e indicadores de cobertura que permitan estimar la población potencial y objetivo. A nivel de los componentes considerar: Porcentaje de mediaciones y conciliaciones efectuadas por región respecto del total de eventos realizados en el país;</p>	<p>2.- Cuantificar indicadores de desempeño incluidos en matriz de marco lógico del programa, y que actualmente es posible medir por parte de la Institución.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2005</p>	<p>Se han cuantificado los indicadores de desempeño incluidos en la matriz de marco lógico del programa. Se adjunta documento que da cuenta del resultado de los indicadores: "CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PROGR C Y M 2005"</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> "CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PROGR C Y M 2005"</p>

<p>Porcentaje de mediaciones y conciliaciones resueltas en el año respecto del total realizadas en el año por región.</p>		
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>1. Incorporar indicadores en el Sistema de Seguimiento.</p> <p>Establecer en el Sistema de Seguimiento del Servicio indicadores que permitan medir eficacia y eficiencia a nivel regional. Entre éstos considerar en el Propósito: Porcentaje de conflictos resueltos respecto del total de conflictos tratados por región; costo promedio del número total de atendidos por región, costo promedio por número de conflictos resueltos por región e indicadores de cobertura que permitan estimar la población potencial y objetivo. A nivel de los componentes considerar: Porcentaje de mediaciones y conciliaciones efectuadas por región respecto del total de eventos realizados en el país; Porcentaje de mediaciones y conciliaciones resueltas en el año respecto del total realizadas en el año por región.</p>	<p>3.- Incorporar estos indicadores de desempeño cuantificados, en el SIG institucional.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2005</p>	<p>Se han incorporado al SIG institucional indicadores que permiten medir eficacia y eficiencia tanto a nivel nacional como regional. Además consta, en archivos que se adjuntan, que han sido debidamente numerados los indicadores en SIG asociado a los Deptos. Jurídico y de Relaciones Laborales. El seguimiento de estos compromisos (indicadores) se encuentra detallado en documento denominado " CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PROGR C Y M 2005. Se adjuntan dos documentos: "CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PROGR C Y M 2005" e "INDICADORES PROGRAMA 2005 EN SIG"</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PROGR C Y M 2005</p> <p>INDICADORES PROGRAMA 2005 EN SIG</p>
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>1. Incorporar indicadores en el Sistema de Seguimiento.</p> <p>Establecer en el Sistema de Seguimiento del Servicio indicadores que permitan medir eficacia y eficiencia a nivel regional. Entre éstos considerar en el Propósito: Porcentaje</p>	<p>4.- El seguimiento posterior de este compromiso será realizado a través del proceso regular de validación del Sistema de Planificación/Control de Gestión de la DT.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2006</p>	<p>Se adjunta archivo con cuantificación de los indicadores para el año 2006 (período Enero-Diciembre).</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Cuantificación indicadores MML Año 2006</p>

<p>de conflictos resueltos respecto del total de conflictos tratados por región; costo promedio del número total de atendidos por región, costo promedio por número de conflictos resueltos por región e indicadores de cobertura que permitan estimar la población potencial y objetivo. A nivel de los componentes considerar: Porcentaje de mediaciones y conciliaciones efectuadas por región respecto del total de eventos realizados en el país; Porcentaje de mediaciones y conciliaciones resueltas en el año respecto del total realizadas en el año por región.</p>		
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>2. Desarrollar plan de inversiones.</p> <p>Identificar el plan de inversiones que se requiere para el desarrollo y extensión del Programa, especialmente en lo que dice relación con la instalación de otros Centros de Mediación y Conciliación, teniendo como horizonte el año 2007. Debe considerar todos los factores involucrados en dicha decisión: definiciones estratégicas, aspectos financieros y costos de operación, requerimientos de recursos humanos y su capacitación, focalización territorial de acuerdo a demanda estimada, entre otros.</p>	<p>1.- Elaborar plan de inversiones y gasto corriente que incluya los recursos necesarios (propios y otras fuentes, ej: FNDR) para operativizar el programa (proyección hasta el año 2007)</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>Se ha elaborado un Plan de Inversiones y gasto corriente, cuyo objetivo es el de continuar con el plan de instalación de Sistemas Alternativos de Solución de Conflictos Laborales en la Dirección del Trabajo, iniciado el año 2002 con el Programa de Conciliación Prejudicial, obteniendo los recursos que permitan arrendar, mantener y proyectar las actividades que demandan el accionar natural y exigente de ambas actuaciones, como por ejemplo la mantención (gastos operacionales) de los centros actuales; la instalación de nuevos Centros de Mediación y Conciliación en las ciudades de Antofagasta, Puerto Montt y Región Metropolitana, fomentar la capacitación de los funcionarios del servicio en dichas materias y difundir de las actividades de desarrollo institucional.</p> <p>Las acciones del Plan, que se encuentran proyectadas para el año 2006 y 2007, incluyen: La Instalación de Centros de Mediación y Conciliación Individual (en las ciudades de Antofagasta y Puerto Montt en el año 2006 y la Instalación de un segundo Centro de Mediación y Conciliación Individual en la Región Metropolitana el año 2007); fundamentalmente en virtud a la magnitud de la fuerza de trabajo y las actividades económicas</p>

	<p>existentes en dichas regiones; Formación Continua de Conciliadores y Mediadores (lo que se traduce principalmente en la realización de una serie de reuniones técnicas de apoyo a la gestión de la mediación y la conciliación); Difusión (con el objeto de dar a conocer los sistemas de solución alternativa de conflictos - como el que ofrece la Institución a través de ambos componentes -, sus resultados, a fin de ampliar la cobertura del servicio prestado); Desarrollo de Software con el objeto de contar con las herramientas informáticas necesarias que permitan sostener y proyectar la plataforma de conciliación (en funcionamiento) y de mediación, al más breve plazo; así como la mantención de los actuales centros (básicamente constituyen aquellos recursos necesarios para soportar el ritmo actual de operación de los centros existentes en las regiones de Valparaíso, Temuco, Concepción y la Región Metropolitana).</p> <p>La implementación del Plan requeriría fondos por un total de \$ 1.446.238.000, según el siguiente desglose: Mediación (Año 2006 \$ 539.838.000, Año 2007 \$ 440.400.000) y Conciliación (Año 2006 \$ 47.000.000 y Año 2007 \$ 419.000.000). La fuente de financiamiento optada para los fines antes señalados - que no considera aporte de recursos FNDR -, se encuentra inserta dentro del proceso de formulación presupuestaria 2006 de la Dirección del Trabajo.</p> <p>Como resultado se espera tener funcionando Centros de Mediación y Conciliación Individual en las ciudades de Antofagasta, Puerto Montt y un segundo en el Área Metropolitana en el año 2007, de manera de propender al cumplimiento logro del fin establecido para el programa de Conciliación Prejudicial, cual es "Contribuir a generar relaciones laborales armónicas y equitativas entre trabajadores y empleadores".</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u></p>
--	---

		Documento : Plan de Inversión y Gasto Corriente, Programa Mediación y Conciliación. 2006 - 2007.
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>3. Criterios de asignación.</p> <p>Establecer y explicitar los criterios de asignación de recursos para ambos componentes a nivel central y regional.</p>	<p>1.- Revisar y proponer criterios de asignación de recursos para componentes mediación y conciliación a nivel nacional y regional en el marco de la presentación del Proyecto de Ley de Presupuestos para el año 2006.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>Luego de haber efectuado una revisión de los criterios y/o variables que afectan y justifican las necesidades de recursos para las acciones de Mediación y Conciliación durante los años anteriores, se ha considerado que en la actualidad aparecen como relevantes a incorporar en la "Formulación Presupuestaria 2006", las siguientes variables: Ubicación geográfica (focalizar nuestra atención hacia el mayor número de usuarios de la respectiva región), nivel de conflictividad: de acuerdo con nuestros registros estadísticos, en cuanto al número de fiscalizaciones, conciliaciones y mediaciones, las regiones presentan un alto índice de conflictividad; La población laboral y el potencial número de usuarios beneficiados y la importancia de las actividades económicas desarrolladas: Minería y Actividad Portuaria en la II Región y Pesca, Forestal y Silvicultura en la X Región.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Documento : Plan de Inversión y Gasto Corriente, Programa Mediación y Conciliación. 2006 - 2007 (Compromiso N° 4, remitido vía web).</p>
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>3. Criterios de asignación.</p> <p>Establecer y explicitar los criterios de asignación de recursos para ambos componentes a nivel central y regional.</p>	<p>2. Aplicar en el presupuesto 2006 los criterios de asignación de recursos definidos para ambos componentes en la presentación del proyecto de ley para ese año.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>Los criterios de asignación de recursos definidos para el programa se aplicaron "indirectamente" en la ejecución presupuestaria 2006, ya que al no existir financiamiento de programas por la vía del subtítulo 25 (de acuerdo a disposiciones del Ministerio de Hacienda), el presupuesto consideró exclusivamente recursos para la continuidad (subtítulo 22).</p> <p>Lo anterior ha significado la mantención de los actuales 4 Centros de Conciliación y Mediación existentes en las regiones V, VIII, IX y R.M.; los que para su apertura, se consideraron los criterios de Ubicación geográfica (focalizar nuestra atención</p>

		<p>hacia el mayor número de usuarios de la respectiva región), Nivel de Conflictividad (de acuerdo con los registros estadísticos, en términos de fiscalizaciones, conciliaciones y mediaciones), así como La importancia de las Actividades Económicas desarrolladas (población laboral y potencial número de usuarios beneficiados); variables plenamente vigentes.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Pase Nº 236 dirigido al jefe del Departamento de Administración y Gestión Financiera de fecha 13/07/05, emitido por las jefaturas de los departamentos de Relaciones Laborales y Jurídico.</p>
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>4. Identificar costos administrativos.</p> <p>Identificar y separar en el sistema contable los costos administrativos de los costos totales, así como los costos de cada componente.</p>	<p>1.- Identificar los costos administrativos y por componente de las partidas presupuestarias que serán desagregadas a niveles compatibles con la Configuración 2005 del SIGFE (mediante la utilización de los catálogos de Áreas Transaccionales, Unidades Demandantes y el de Productos)</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2005</p>	<p>Como se informara en el mes de Junio, con el ingreso del Presupuesto Institucional 2007 en el SIGFE, de acuerdo a la configuración base SIGFE 2007, que incluye el Catálogo de Productos Estratégicos - la que fue aprobada en el mes de Noviembre 2006 -, a partir del mes de Enero 2007 y en el ámbito del compromiso, se ha podido recoger información de gastos del Producto Estratégico "SISTEMA DE PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA NO JUDICIAL DE CONFLICTOS" que incorpora como Subproductos Estratégicos, los componentes del Programa (Conciliación y Mediación), de acuerdo a ejercicio de Planificación Estratégica Institucional a través del cual las nuevas autoridades definieron las prioridades institucionales para el período 2006 a 2010, especificado en Ficha Definiciones Estratégicas (Form. A-1 Ley de Presupuesto); y que fuera informado anteriormente.</p> <p>Lo anterior, ha permitido cuantificar al término del año - de acuerdo a definición acordada con DIPRES, en la Matriz de Marco Lógico del Programa de Mediación y Conciliación -, los costos</p>

		<p>administrativos del Producto Estratégico ya citado; dando cuenta de la observación establecida por el sectorialista, al calificarlo "parcialmente cumplido", en evaluación semestral.</p> <p>Se adjunta cuadro con la información de los costos administrativos asociada a cada una de los 4 Centros de Conciliación y Mediación existentes – incluyendo el Centro de la IX región que no formó parte del Programa -, y . Anexo que incluye reporte reportes en formato PDF, donde se da cuenta del gasto anual de cada uno de los Centros de Mediación, de acuerdo a la configuración SIGFE 2007.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe Departamento de Administración y Gestión Financiera</p> <p>informe de los costos administrativos Producto Estratégico</p> <p>Reportes SIGFE</p>
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>5. Evaluar opciones de externalización.</p> <p>Estudiar la posibilidad de externalizar todo o alguna parte de los servicios como forma de buscar alternativas más eficaces y eficientes.</p>	<p>1.- Estudiar la factibilidad de externalizar determinadas funciones o actividades asociadas a la provisión de los componentes.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>Las jefaturas de los Departamentos Jurídico y de Relaciones Laborales, solicitaron a la Oficina de Contraloría de la Dirección del Trabajo, un pronunciamiento tendiente a determinar si resulta posible externalizar todo o alguna parte de los servicios de mediación y conciliación que realiza este Servicio.</p> <p>A través de Reservado N° 252 de 02/06/05, la Oficina de Contraloría emitió un informe en derecho - que se adjunta como medio de verificación -, en cuya conclusión establece: "De esta forma, a juicio de esta Asesoría, no resultaría posible externalizar los servicios de mediación y conciliación que le corresponde desarrollar a esta Institución, atendido</p>

		<p>a que su ejercicio corresponde al cumplimiento de las funciones que la propia ley le ha encomendado y de cuyo acatamiento no puede sustraerse, ya que de lo contrario, se estaría contraviniendo, por una parte, los principios de legalidad y gratuidad que informan el funcionamiento de los Organos del Estado, y por otra, la jurisprudencia administrativa de la Contraloría General.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe en derecho evacuado por la Oficina de Contraloría bajo reservado N° 252 de 03/06/05, a través del cual, se establece que no resultaría posible la externalización de determinadas funciones o actividades asociadas a la provisión de los componentes Mediación y Conciliación.</p>
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>6. Medición de satisfacción de usuarios.</p> <p>Definir un sistema de medición de satisfacción de usuarios permanente para el Programa. Este sistema debe considerar: i) Implementar una medición de satisfacción para los usuarios de conciliación; ii) Incorporar a los instrumentos de medición de satisfacción de ambos componentes, variables que permitan efectuar estimaciones sobre el cumplimiento de las expectativas de los usuarios ii) Diseñar indicadores de satisfacción que permitan estimar la variación anual de satisfacción de expectativas; iii) Perfeccionar y actualizar permanentemente la base de datos existente.</p>	<p>1.- Procesar encuesta de satisfacción de usuario 2004 del componente mediación. Incorporar en la MML los indicadores construidos a partir de los resultados de la aplicación de dicha encuesta.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>El procesamiento de los datos de la Encuesta a Usuarios de Mediación se efectuó de la misma forma que el año 2004, ya que sin perjuicio de la modificación de algunas preguntas, en relación con las opciones de respuesta, se mantuvo el número y el sentido respecto de la materia consultada, como también la respectiva ponderación.</p> <p>La información procesada corresponde a la obtenida mediante la aplicación de encuesta a usuarios de mediación – trabajadores y empleadores- al concluir cada proceso de mediación, durante el periodo Junio a Diciembre de 2004. Ello debido a que en el mes de junio de 2004 se comenzó a aplicar el nuevo formato, después de las adecuaciones comprometidas con la DIPRES.</p> <p>Las mencionadas actuaciones incluyen mediaciones solicitadas, mediaciones de oficio y actuaciones de buenos oficios del art. 374 bis del Código del Trabajo (Actuación a petición de parte, incluida dentro de los procesos de negociación colectiva, una vez aprobada la huelga). Se hace la distinción</p>

		<p>entre mediaciones y buenos oficios.</p> <p>Se construyó la base de datos en el programa estadístico SPSS, y a partir de ella se determinó el grado de satisfacción de los usuarios en relación con el proceso de mediación y con relación al trabajo del mediador.</p> <p>Asociados a la Encuesta a Usuarios de Mediación, se construyeron dos indicadores de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de Usuarios que se declaran satisfechos de la participación en la Mediación, que corresponde al porcentaje de usuarios que se declaran satisfechos, respecto del total usuarios del sistema que participan directamente del proceso, y que son encuestados al término de éste. - Tasa de variación anual porcentual de Usuarios que se declaran satisfechos de la participación en Mediación, que mide la variación porcentual en el número de encuestados que se declaran satisfechos, respecto del año anterior. <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> INFORME INDICE DE SATISFACCIÓN ENCUESTA A USUARIOS DE MEDIACIÓN LABORAL, elaborado por la Unidad de Mediación del Depto. de Relaciones Laborales. Los indicadores están incorporados en la Matriz de Marco Lógico del programa.</p>
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>6. Medición de satisfacción de usuarios.</p> <p>Definir un sistema de medición de satisfacción de usuarios permanente para el Programa. Este sistema debe considerar: i) Implementar una</p>	<p>2.- Perfeccionar diseño de encuesta de satisfacción de usuarios del componente mediación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>Conforme a los resultados obtenidos al procesar la encuesta y a recomendaciones efectuadas por integrantes del panel evaluador del Ministerio de Hacienda, se efectuaron un conjunto de modificaciones a la encuesta original, a fin de perfeccionar su diseño; bajo la consideración que el objetivo de la encuesta que se aplica en Mediación, es determinar el grado de satisfacción con la mediación, por parte de los trabajadores y</p>

<p>medición de satisfacción para los usuarios de conciliación; ii) Incorporar a los instrumentos de medición de satisfacción de ambos componentes, variables que permitan efectuar estimaciones sobre el cumplimiento de las expectativas de los usuarios ii) Diseñar indicadores de satisfacción que permitan estimar la variación anual de satisfacción de expectativas; iii) Perfeccionar y actualizar permanentemente la base de datos existente.</p>		<p>empleadores beneficiarios de esta instancia; y que participan directamente del proceso. En términos generales, el objetivo de las modificaciones, fue perfeccionar el instrumento mediante la recodificación de variables en términos de satisfacción, recodificación de variables de preguntas abiertas y metodología de construcción de índice de satisfacción.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Se adjunta nuevo formato de encuesta (formato 2) que incorpora las modificaciones efectuadas al formato original (formato 1), que también se incluye como medio de verificación.</p>
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>6. Medición de satisfacción de usuarios.</p> <p>Definir un sistema de medición de satisfacción de usuarios permanente para el Programa. Este sistema debe considerar: i) Implementar una medición de satisfacción para los usuarios de conciliación; ii) Incorporar a los instrumentos de medición de satisfacción de ambos componentes, variables que permitan efectuar estimaciones sobre el cumplimiento de las expectativas de los usuarios ii) Diseñar indicadores de satisfacción que permitan estimar la variación anual de satisfacción de expectativas; iii) Perfeccionar y actualizar permanentemente la base de datos existente.</p>	<p>3.- Diseñar encuesta de satisfacción de usuarios de componente conciliación.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>Con el objeto de conocer el grado de satisfacción de los usuarios del Sistema de Conciliación Prejudicial, se diseñó la encuesta para el componente de Conciliación, a través de un trabajo conjunto de profesionales de los departamentos Jurídico y de Gestión y Desarrollo de la Dirección del Trabajo, considerando como modelos la encuesta de Mediación Laboral y la encuesta Usuarios aplicadas por el Servicio.</p> <p>Los objetivos específicos definidos para su diseño fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Conocer la percepción de los usuarios respecto de la oportunidad y forma de atención en el Sistema de Conciliación Prejudicial. 2.- Identificar problemas generales en la atención brindada. 3.-Estudiar posibles mejoras que se deriven del análisis de los datos de la encuesta. <p>La encuesta - cuyo formato se adjunta - se confeccionó considerando los procesos que forman parte del Sistema de Conciliación y que tienen directa relación con la atención a los usuarios de éste. El instrumento cuenta con 27 preguntas en</p>

		<p>total, de ellas 9 son dirigidas al trabajador, 6 dirigidas al empleador y 12 preguntas dirigidas a todos los usuarios. La estructura contempla: una pregunta que contiene 5 subpreguntas para identificar al usuario, 22 preguntas con alternativa excluyentes, 3 preguntas con respuesta abierta y una pregunta con escala de valorización.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Se adjunta formato de encuesta diseñada para recoger el nivel de satisfacción de usuarios de componente Conciliación.</p>
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>6. Medición de satisfacción de usuarios.</p> <p>Definir un sistema de medición de satisfacción de usuarios permanente para el Programa. Este sistema debe considerar: i) Implementar una medición de satisfacción para los usuarios de conciliación; ii) Incorporar a los instrumentos de medición de satisfacción de ambos componentes, variables que permitan efectuar estimaciones sobre el cumplimiento de las expectativas de los usuarios ii) Diseñar indicadores de satisfacción que permitan estimar la variación anual de satisfacción de expectativas; iii) Perfeccionar y actualizar permanentemente la base de datos existente.</p>	<p>4.- Procesar encuesta de satisfacción de usuario del componente de conciliación. Incorporar en la MML los indicadores construidos a partir de los resultados de la aplicación de dicha encuesta.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2006</p>	<p>Respecto de la observación planteada, en cuanto aplicar encuesta de satisfacción de usuarios de conciliación, se ha estimado razonable, en virtud de la instalación progresiva de la reforma a la ley 20.087 (Reforma Laboral Procesal, de Nueva Judicatura Laboral), que finaliza el 31 de octubre de 2009; aplicar dicha encuesta y generar un informe de resultados en el transcurso del primer semestre de 2010.</p> <p>De este informe de resultados, los aspectos relevantes y que guarden estrecha relación con posibilidades de mejora efectiva en el proceso de conciliación, y que sean factibles de monitorear a través de los sistemas informáticos actualmente disponibles en la institución, se evaluará la pertinencia de estos aspectos, en la incorporación y/o reformulación de indicadores del ámbito conciliación en la formulación presupuestaria 2011.</p> <p><u>Observación:</u> Pendiente hasta que se aplique la encuesta y se incorporen en la MML los indicadores construidos a partir de los resultados de la aplicación de esta encuesta. Por lo tanto, se está a la espera de los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción dentro del primer semestre de 2010.</p>

		<p><u>Calificación:</u> No cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Instrumento Encuesta Satisfacción de Usuarios a aplicar</p>
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>7. Mejorar coordinación con Corporación de Asistencia Judicial.</p> <p>Establecer de manera sistemática coordinaciones con la Corporación de Asistencia Judicial en lo que atañe a la derivación de personas del proceso de Conciliación, intercambio de información, apoyo en infraestructura, etc.</p>	<p>1.- Elaborar propuesta de trabajo con la Corporación de Asistencia Judicial a objeto de mejorar la coordinación de ambas instituciones. Propuesta de trabajo debe contener agenda y cronograma.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Junio 2005</p>	<p>Con el objeto de mejorar la coordinación entre ambas instituciones, con fecha 4 de Mayo se realizó reunión con la Directora de la Corporación de Asistencia Judicial, en la que participaron funcionarios de las unidades de Conciliación y Gestión, del Departamento Jurídico de la Dirección del Trabajo. En dicha reunión se acordó como primera instancia mejorar las derivaciones mutuas de los usuarios para lo cual se determinó la necesidad de confeccionar nómina con las ubicaciones y jurisdicciones de las oficinas de ambas instituciones; información que se intercambió en reunión efectuada el día 18 de Mayo.</p> <p>Asimismo la Directora de la Corporación designó como contraparte a profesionales del área laboral quienes en conjunto con los funcionarios de la Dirección del Trabajo, tendrían la tarea de estudiar la posibilidad de confeccionar un acuerdo de cooperación mutua, a fin de analizar situaciones donde se podrían efectuar cooperaciones que implicarán mejorar la atención al usuario común.</p> <p>En reunión del 26 de Junio se acordó por ambas partes la calendarización de las actividades pendientes para la suscripción del un convenio de cooperación mutua, las que se definieron de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividad: Diseño borrador de convenio. Fecha: 7 de Julio del 2005 - Actividad: Revisión del convenio por instituciones. Fecha: 14 de Julio 2005 - Actividad: Avance revisión de convenio. Fecha: 28 de Julio 2005 - Actividad: Firma convenio. Fecha: Pendiente de consulta a Jefaturas respectivas

		<p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Informe de avance propuesta de trabajo con Corporación de Asistencia Judicial, evacuado por el Departamento Jurídico.</p>
<p>II. Organización y Gestión</p> <p>7. Mejorar coordinación con Corporación de Asistencia Judicial.</p> <p>Establecer de manera sistemática coordinaciones con la Corporación de Asistencia Judicial en lo que atañe a la derivación de personas del proceso de Conciliación, intercambio de información, apoyo en infraestructura, etc.</p>	<p>2.- Implementar propuesta de coordinación con las CAJ respectivas, de acuerdo a agenda y cronograma.</p> <p><u>Fecha de Vencimiento:</u> Diciembre 2005</p>	<p>Se ha firmado "Convenio de Colaboración entre la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y la Dirección del Trabajo". Se adjunta copia de documento firmado por Paula Correa Camus, Directora General de la Corporación de Asistencia Judicial y Marcelo Albornoz Serrano, Director del Trabajo.</p> <p><u>Calificación:</u> Cumplido</p> <p><u>Medios de Verificación:</u> Convenio de Colaboración Corporación de Asistencia Judicial Región Metropolitana Dirección del Trabajo</p>