



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio del Trabajo y  
Previsión Social

**Dirección del Trabajo**





# Índice

---

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	8
.3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	13
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	50
.5. Anexos	52
.Anexo 1: Identificación de la Institución	53
.Anexo 2: Recursos Humanos	56
.Anexo 3: Recursos Financieros	64
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	65
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	68
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	69
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	69
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	70
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	72
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	73
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	78
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	79
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	80

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

## Ministerio del Trabajo y Previsión Social

---

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración del Presidente de la República en materias laborales y de previsión social, cuya misión es recoger las necesidades y problemáticas laborales de la sociedad, para que a partir de las mismas, se orienten los esfuerzos públicos que permitan lograr un sistema de relaciones laborales que privilegien la cooperación entre todos los actores involucrados y asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las normas, políticas, planes, programas y fiscalizar que las normas legales en la materia sean respetadas y cumplidas. Sus ejes principales son la promoción de políticas públicas orientadas a la creación de empleos de calidad, con un fuerte enfoque en la inclusión, la previsión y la seguridad social, que garanticen los derechos de los trabajadores/as y que contribuyan al crecimiento del país.

Este Ministerio cuenta con 7.870 funcionarias/os de planta y contrata al término del año 2021, quienes forman parte de las siguientes instituciones con dependencia administrativa y presupuestaria: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Seguridad Social, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley del año 2021 fue de M\$ 10.523.593.156.-, con un presupuesto vigente al cuarto trimestre que alcanzó los M\$ 10.213.054.128.- y una ejecución anual que llegó a los M\$ 9.467.362.075.- lo que, junto a los recursos ejecutados en los años anteriores, les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros en el período 2018-2021, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró que fueran aprobadas diversas leyes en beneficio de los trabajadores/as, tan importantes como la ley que modifica las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social; la ley que establece medidas de protección a la lactancia materna; la ley que establece una jornada parcial alternativa para estudiantes trabajadores; la ley sobre trabajo a distancia en general y para la trabajadora embarazada; la ley sobre protección de los niños, niñas y adolescentes en el mundo del trabajo y sobre el ámbito de aplicación del procedimiento de tutela laboral; la ley que establece beneficio que indica para los afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales; la ley de Modernización de la Dirección del Trabajo; la

ley que otorga prestaciones excepcionales a los trabajadores dependientes, independientes y del sector público que han hecho uso de una o más licencias médicas preventivas parentales en condiciones específicas; la ley que reajusta el monto del ingreso mínimo mensual, así como la asignación familiar y maternal, y el subsidio familiar, y otorga ayudas extraordinarias para las familias en el contexto del Covid-19; la ley que adecúa el Código del Trabajo al Convenio sobre el Trabajo Marítimo de la Organización Internacional del Trabajo y; la ley que crea la Pensión Garantizada Universal. A su vez, los esfuerzos de la Subsecretaría estuvieron orientados a la creación de nuevos empleos y nuevas formas de trabajo, a través del desarrollo e implementación de políticas públicas que permitieron aumentar y generar puestos de trabajo formales y que los nuevos puestos de trabajos y los que ya existen sean de calidad. Asimismo, durante el desarrollo de esta pandemia se lograron aprobar iniciativas legales que promueven la protección de los derechos de los trabajadores, el plan “Paso a Paso Laboral” para un retorno seguro a las actividades laborales y la implementación de diversos incentivos para la recuperación laboral en el marco de la pandemia.

A su vez, en relación con la Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales-ChileValora, se pueden destacar la definición de sus objetivos estratégicos, la optimización de sus procesos internos sobre levantamiento de perfiles y la evaluación y certificación de competencias laborales, la implementación de un proceso de planificación estratégica, el diseño de una plataforma web de un sistema integrado de prospección del mercado laboral y la implementación del marco de cualificaciones técnico profesional en los proyectos de competencias laborales.

Por otra parte, la Subsecretaría de Previsión Social, en su ámbito normativo, aportó con un liderazgo en la implementación de diversas leyes, por ejemplo, sobre el trabajo pesado y sus efectos, la eliminación de la distinción entre obrero y empleado, el establecimiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias, la incorporación de trabajadores independientes en los regímenes de protección social, sobre beneficios para afiliados y pensionados calificados como enfermos terminales, sobre el protocolo de seguridad sanitaria laboral para el retorno gradual y seguro, entre otras. En materia previsional, durante este período la Subsecretaría llevó a cabo el Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando en total más de M\$ 8.000.000 en cuatro años a través de múltiples proyectos, beneficiando a miles de personas.

En la Dirección del Trabajo, durante los últimos cuatro años, se desarrolló el proceso de modernización del Servicio, con la implementación de diversos proyectos tecnológicos enfocados en los usuarios/as, modernizando procesos de atención y de fiscalización, así como también la digitalización de múltiples trámites. Asimismo, el Servicio participó en la implementación de leyes tan importantes como la ley de protección del empleo, la ley de trabajo a distancia y teletrabajo y la ley de inclusión.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, durante este período se otorgaron en total más de M\$ 110.000.000 en créditos pignoratícios o préstamos, logrando beneficiar en promedio a más de 250 mil familias anualmente

a nivel nacional. Además, el Servicio realizó diversos remates fiscales y judiciales y suscribió distintos convenios de cooperación con Municipalidades e instituciones del país, lo que le permitió ampliar aún más la difusión de su rol social hacia la ciudadanía que, a su vez, le retribuyó dicha labor con un alto nivel de satisfacción usuaria.

A través de los diversos programas del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se capacitaron a más de 5.700.000 personas, lo cual no habría sido posible en este contexto de pandemia sin la implementación del “aula digital”, una plataforma informática que permitió mantener la oferta programática del Servicio, así como también a la digitalización de los procesos internos de la institución. Por otra parte, fueron beneficiados más de 1.100.000 jóvenes a través del Subsidio al Empleo Joven y más de 1.500.000 de mujeres mediante el Bono al Trabajo de la Mujer, así como también, fueron atendidas más de 1.200.000 personas en el Programa de Intermediación Laboral, el cual permitió que más de 300.000 trabajadores/as fueran beneficiados/as con el proceso de vinculación laboral. Cabe destacar, que más de 2.400.000 trabajadores/as fueron capacitados a través de Franquicia Tributaria.

El Instituto de Previsión Social, mediante sus 189 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles distribuidas desde la región de Arica y Parinacota hasta la región de Magallanes y de la Antártica Chilena, logró prestar en promedio más de 4 millones de atenciones presenciales anuales durante el período 2018-2021, las que se suman a los millones de atenciones realizadas a través de sus diversos canales de atención habilitados para todo el país. Por otra parte, el Instituto aportó significativamente al éxito de algunos programas de la nueva agenda social como, por ejemplo, el bono de ayuda familiar (BAF) o el aporte familiar permanente. Asimismo, como parte del plan de emergencia económica del Gobierno, el Servicio implementó el pago del bono de emergencia COVID, el ingreso familiar de emergencia (IFE) y el bono COVID navidad. Todo esto también fue posible, gracias a los diversos convenios de colaboración suscritos con otras entidades públicas, que tuvieron como objetivo acercar el Estado a la ciudadanía.

Por parte del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron en total más de M\$ 80.000.000 en pensiones en régimen durante el período 2018-2021. Asimismo, gracias a la digitalización de procesos y a la mejora en los procedimientos, se logró disminuir de 61 a 34 días la tramitación y pago del Subsidio de Incapacidad Laboral-SIL, a pesar de que las solicitudes transitaron desde los 15 mil a los 69 mil subsidios en los últimos cuatro años. En materia preventiva, el Instituto llevó a cabo más de 60 mil actividades de capacitación, presentando un incremento importante en la modalidad remota gracias al fortalecimiento de su plataforma virtual y para hacer frente a los efectos de la crisis sanitaria. Y, por último, en materia de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, el Servicio tuvo un incremento significativo en la cantidad de denuncias recibidas, desde 22 mil ingresadas el año 2018 a 55 mil durante el año 2021, lo que conllevó una serie de mejoras en el proceso de calificación de dichas denuncias, permitiendo aumentar el porcentaje de denuncias con resolución de calificación a un 97% el año 2021 y a una disminución en el tiempo promedio de tramitación, anteriormente mencionado.

Respecto a la labor realizada por la Superintendencia de Pensiones, podemos destacar el aumento significativo en la atención de usuarios/as, a través de sus distintos canales, logrando resolver desde cien mil hasta casi los cuatrocientos mil requerimientos en un año. Lo anterior, fue posible gracias a la implementación de nuevas metodologías de trabajo, entre ellas las respuestas automatizadas, que permitieron disminuir el tiempo promedio de respuesta de 9 a 6 días. En el ámbito de la fiscalización, 70 procesos sancionatorios culminaron en multas por un monto total que superó las UF 60.000. En cuanto al trabajo de las Comisiones Médicas Regionales (CMR), éstas tramitaron más de 240 mil solicitudes de calificación de invalidez y se fortaleció el proceso de fiscalización a los médicos integrantes y asesores de dichas comisiones. Y, por último, en materia regulatoria, la Superintendencia emitió más de un centenar de normas para sus entidades reguladas (AFP, IPS y AFC).

En cuanto al rol de la Superintendencia de Seguridad Social, incrementó considerablemente la emisión de dictámenes, los cuales han favorecido a miles de usuarios/as que recurren al Servicio mayoritariamente por reclamaciones de sus licencias médicas. Asimismo, en su rol fiscalizador, la institución jugó un papel importante en la aplicación de sanciones a profesionales médicos, contralores de ISAPRES y a mutualidades. Por otra parte, emitió diversas e importantes normativas que beneficiaron a trabajadores/as. Además, con un enfoque directo en la mejora de la atención a los usuarios/as, el Servicio implementó el Procedimiento Administrativo Electrónico-PAE, el cual permitió modernizar los procesos, aumentar la producción y posicionarse en la vanguardia del proceso de modernización del Estado.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile en materia previsional, pagó más de 800 mil pensiones en promedio cada año de este período, por un monto promedio que alcanzó los M\$ 700.000.000 por año, logrando disminuir los tiempos de pago de pensiones y montepíos. En cuanto a su plataforma de atención al beneficiario, ha logrado recuperar su nivel de atención global fuertemente afectada por la pandemia, aumentando significativamente las cifras de su canal virtual, favorecido por la cantidad de trámites digitalizados que el Servicio mantiene disponibles. Cabe destacar, que la institución ha mantenido y ampliado el alcance de su sistema de gestión de la calidad, certificado bajo la norma ISO 9001:2015.

Y, finalmente, la Caja de Previsión de la Defensa Nacional a través de sus servicios profesionales, pagó durante el período más de 100 mil pensiones en promedio mensualmente, optimizando los tiempos de tramitación de éstas. En materia de salud, cumplió un importante rol de apoyo durante esta pandemia, por cuanto financiaron casi 700 mil prestaciones de salud por intermedio de sus centros acreditados a nivel nacional, apoyando a la red pública de salud recibiendo a pacientes no COVID-19 para darles continuidad en sus tratamientos. Pero a su vez, realizó la reconversión en sus centros de Santiago y Valparaíso, en directo apoyo a hospitales públicos en su lucha contra la pandemia.

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la institución, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de todo su quehacer y los logros más relevantes del período 2018-2021.

**Patricio Melero Abaroa**  
**MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Dirección del Trabajo, en adelante (“la DT”) es un Servicio Público, descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del (la) Presidente (a) de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, 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. Remonta su origen a la creación, el año 1907, de la Oficina del Trabajo dependiente del entonces Ministerio de Industrias y Obras Públicas, la cual fue transformado en el año 1924 en la Dirección General del Trabajo.

El Servicio lo encabeza la Directora Nacional del Trabajo. A nivel central, cuenta con 4 líneas operativas, 6 líneas de apoyo y 3 líneas de control. Existe una Subdirección y Gabinetes de Subdirección y Dirección. A nivel regional cuenta con 17 Direcciones Regionales distribuidas a lo largo del País (la Región Metropolitana está dividida administrativamente en Oriente y Poniente), 87 inspecciones, 6 Centros de Conciliación a lo largo del país.

Los usuarios/as del Servicio 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 Organizaciones No Gubernamentales.

La Institución tiene por misión “Promover y velar por el cumplimiento eficiente de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo; el ejercicio pleno de la libertad sindical, y el diálogo social, favoreciendo relaciones laborales justas, equitativas y modernas”.

Sus objetivos estratégicos para el período 2020-2022 son 1: Facilitar el cumplimiento de la normativa laboral, mediante una fiscalización inteligente, una orientación clara de la interpretación de la normativa, la revisión de criterios legales, la defensa de los derechos laborales, la inclusión y la libertad sindical, 2: Mejorar el acceso a los servicios y productos entregados por la Dirección del Trabajo, a través de su digitalización y disposición a las personas, empresas y organizaciones sindicales de forma clara y oportunas; 3: Mejorar los servicios y productos entregados a través de la modernización institucional, por medio de una fiscalización proactiva, una solución preventiva y alternativa de conflictos y atención al usuario con mayor oportunidad, gestionada por funcionarias y funcionarios altamente motivados promoviendo un servicio de calidad.

El presupuesto institucional ejecutado en el año 2021 fue de M\$ 76.175.455

La dotación efectiva <sup>[1]</sup> del año 2021 fue de 2245 funcionarios/as. El 19,7% corresponde a planta; el 80.3% a contrata, las mujeres representan el 53,4 % del total de funcionarios/as. Además, cuenta con un total de 40 funcionarios como personal fuera de la dotación año 2021 <sup>[2]</sup>, un 35% a Honorarios, un 55% suplentes y un 10% en reemplazos

**Producto Estratégico Fiscalización** <sup>[3]</sup>: Se realizaron un total de 78.053 fiscalizaciones, de las cuales un 70,13% (54.739) correspondió a fiscalizaciones solicitadas, mientras que el 29,87 % restante (23.314) fueron fiscalizaciones de oficio por programa.

Respecto del tipo de término, de las 78.053 fiscalizaciones visadas al 31 de diciembre de 2021, un 18,85% (14.711) terminó con aplicación de multa administrativa, en tanto que un 81,15% (63.342) terminó sin sanción.

Las 14.711 fiscalizaciones que terminaron con aplicación de multa administrativa en el año 2021, sumaron un monto inicial de casi 48 mil millones de pesos (\$ 47.683.469.294), cursados en un total de 26.659 sanciones, con un monto promedio por sanción, a nivel nacional de \$ 1.788.644.

La ejecución presupuestaria del producto estratégico Fiscalización fue de M\$27.347.265

**Producto Estratégico Atención de Usuarios:** Se atendió de manera presencial a un total de 914.727 personas y 433.313 atenciones realizadas a través de consultas laborales ingresadas a través de la página web institucional, OIRS Virtual y llamadas telefónicas atendidas.

Son desafíos imperativos, continuar fortaleciendo e incentivando el uso del portal MI DT, así como también reforzar la utilización de trámites de alta demanda mediante la atención a distancia.

Este Producto tuvo una ejecución presupuestaria de M\$13.368.198

**Producto Estratégico Normativa Laboral, Subproducto Dictámenes:** en el año 2021 se emitieron 828 pronunciamiento jurídicos. El 7% (61) correspondieron a nueva doctrina y el 93% (767) a antigua doctrina.

En lo que respecta a derechos fundamentales, se recibieron un total de 2.313 denuncias por vulneración de derechos fundamentales, de las cuales 1.811 se trataron y terminaron en el período, y 685 de ellas se allanaron o se constató indicios de vulneración.

A su vez, durante el año 2021 los Tribunales de Justicia condenaron a 27 empresas y 2 sindicatos por práctica antisindicales, de las cuales 21 se originaron por denuncias realizadas por la Institución y 8 de forma particular.

En relación a las solicitudes de información por transparencia a nivel nacional se recepcionaron un total de 2.809 solicitudes de las cuales 2.435 fueron terminadas en el año 2021.

**Producto Estratégico Relaciones Laborales; subproductos Libertad Sindical, Negociación Colectiva y Calificación de Servicios Mínimos:** En el año 2021, se realizaron 2.034 actividades de capacitación, en donde participaron 6.593 dirigentes sindicales, habiendo capacitado a 2.588 dirigentes sindicales mujeres.

En materia de difusiones, se realizaron 850 actividades, con una participación aproximada de 190.244 usuarios. En lo que respecta a la calificación de Servicios Mínimos y conformación de equipos de emergencia, 62 empresas las que solicitaron calificación. De estos requerimientos, 38 ya se encuentran finalizados y 25 continúan en trámite.

**Producto Estratégico Relaciones Laborales, Subproducto Solución Alternativa de conflictos y diálogo social:** La demanda por Conciliación individual durante el año 2021 sumó 95.865 solicitudes. Por otro lado, hubo 37.452 reclamos con conciliación previa, total y parcial de los reclamos ingresados y

egresados en el período enero a diciembre del año 2021. En materia de mediaciones laborales, se efectuaron 1.996 Mediaciones Laborales, de las cuales 569 actuaciones corresponden a mediaciones voluntarias y obligatorias en el marco de Negociaciones Colectivas (Ley N°20.940 que Moderniza el Sistema de Relaciones Laborales). Por su parte se realizaron 696 por vulneración de derechos fundamentales, 412 generales a petición de parte, 313 generales de oficio, 1 procedimiento especial de negociación colectiva de trabajadores transitorios y 5 mediaciones laborales en conflictos colectivos.

Con respecto al diálogo social, se realizaron 41 mesas de trabajo tripartitas, que contaron con la participación de 216 empleadores pertenecientes a diferentes ramas de actividad. En dicha instancia, 77 empresas firmaron acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo. Además, se encuentran activos 23 Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU) que funcionan en todas las regiones del país. Este mecanismo institucional de Diálogo Tripartito de Trabajadores, Empleadores y Dirección del Trabajo ejecutó 109 actividades, que demuestran la continuidad y vigencia del diálogo social.

La ejecución presupuestaria de la línea de relaciones laborales en el desarrollo de sus productos fue de M\$ 14.738.699

Durante el año 2021, el Servicio incorpora mayor tecnología a sus procesos y actuaciones, digitalizando trámites y gestiones que reducen los tiempos de espera. Asimismo, entre otras materias, impulsó nuevas formas de fiscalización, como ocurre con la modalidad electrónica, fomentando y fortaleciendo la mediación en la negociación colectiva y crea la unidad de atención a las mipymes.

En el ámbito interno dando respuesta a la promulgación de la Ley N°21.327, de fecha 30 de abril del 2021, se está trabajando en fijar una nueva planta de la Dirección del Trabajo.

**Lilia Jerez Arévalo**

DIRECTORA DEL TRABAJO

FIRMA

---

**[1]** 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 2021.

**[2]** 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 2021

**[3]** Fuente Cubo de gestión de Fiscalización, Depto. Inspección.

# 3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

## 3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

---

### Modernización de la DT

Durante el período 2018 se impulsó el desarrollo del proceso de Modernización de la Dirección del Trabajo, iniciando la consolidación de proyectos tecnológicos, bajo el contexto del Plan de Gobierno Digital 2018-2022, con un fuerte énfasis en la satisfacción de los usuarios. Se destaca la concreción de un “modelo de atención de usuarios por niveles”, consistente en la instalación de mesones omnicanales de autoatención para los usuarios en 6 y 10 oficinas de inspección, en los años 2018 y 2019 respectivamente. Las Oficinas son: IPT Copiapó, IPT Ovalle, IPT Valparaíso, IPT Los Andes, IPT San Felipe, IPT La Petorca, ICT Casablanca, ICT Santiago Sur, ICT Santiago Sur Oriente, IPT Punta Arenas, IPT Iquique, IPT Coquimbo, ICT Viña del Mar, ICT Santiago Poniente, ICT Providencia y la IPT Biobío. Además, se implementó un sistema de identificación de los usuarios mediante RUT, de servicios remotos de auto atención como lo son teléfonos con conexión directa al call center institucional y de computadores con acceso directo al portal web Mi DT.

En este mismo ámbito, se implementó en el sitio web institucional, una herramienta informática o asistente virtual (Chat Bot), que permite responder al instante, de manera automatizada, las consultas laborales más recurrentes que realizan los usuarios de la Dirección del trabajo.

En el año 2018 se marca un hito relevante en la actualización del **portal web Mi DT**, el que amplía la oferta de tramites en términos de calidad y cobertura, especialmente para el usuario trabajador, permitiendo un tránsito desde la atención presencial, hacia canales remotos. Las principales características de este portal se encuentra la incorporación de clave única como mecanismo de acceso y autenticación, de la posibilidad de realizar interacciones entre perfiles de usuarios (trabajador, empleador y dirigente sindical), de transparentar el accionar institucional de cara a los usuarios, de facilitar el seguimiento y trazabilidad de las actuaciones.

Durante el año 2019, se publican en el portal web Mi DT 10 trámites y/o servicios, realizándose un total de 55.120 transacciones. Los trámites publicados son: Constancia Laboral como Trabajador Dependiente, Declaración Jurada Laboral, Declaración Jurada para Tramitar una Licencia Médica, Renuncia Voluntaria, Declaración Jurada de Trabajo Pesado, Contrato de Trabajo Electrónico, Simulador de Finiquito, Autorización para implementar o renovar un Sistema Excepcional de Jornada de Trabajo y Descansos, Finiquito Laboral Electrónico y Certificados de Antecedentes Laborales y Previsionales.

El año 2020, el servicio comenzó la preparación en cada uno de sus ámbitos y líneas de trabajo, de lo que sería la próxima publicación de la Ley de Modernización de la Dirección del Trabajo.

El 30 de abril de 2021, es publicada en el Diario Oficial la Ley 21.327. El 01 de octubre de 2021, se publicó en el Diario Oficial el decreto supremo N° 37 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el reglamento de la ley N° 21.327 (Ley de Modernización de la DT), relativo a los datos y documentación que los empleadores deberán mantener obligatoriamente en el registro electrónico laboral de la Dirección del Trabajo, al cual los empleadores accederán por medio del sitio electrónico de la DT.

En este contexto, se dispuso la creación de nuevos trámites digitales, dentro de los que se destacan el Registro de Contrato de Trabajo, el Registro de Término de Contrato de Trabajo y el Libro de Remuneraciones Electrónico. Este nuevo marco legal, permite a la Dirección del Trabajo incorporar mayor tecnología a sus procesos y actuaciones. Uno de los aspectos que busca esta ley, es reducir los tiempos de espera de sus usuarios -trabajadores, dirigentes sindicales y empleadores- y digitalizar trámites y gestiones. Asimismo, impulsa nuevas formas de fiscalización, esencialmente electrónica, fomenta y vigoriza la mediación en la negociación colectiva y crea una unidad de atención a las mipymes.

En su ámbito operativo, la nueva norma legal definió ocho ejes principales:

1.- Modernización de la gestión: introduce componentes tecnológicos, estableciendo que las notificaciones, citaciones y comunicaciones con trabajadores, empleadores y organizaciones sindicales deben hacerse por correo electrónico, salvo en aquellos casos en que un usuario, por razones fundadas, pide ser eximido de esa fórmula de interacción. Como contrapartida, todos los usuarios pueden realizar sus trámites, actuaciones, requerimientos y solicitudes por los mismos medios electrónicos que dispone la DT, incluyendo ello la tramitación y seguimiento de las denuncias, fiscalizaciones, solicitudes de pronunciamiento y consultas respecto de trámites o procesos en curso de los cuales sean parte.

2.- Registro Electrónico Laboral: los empleadores deben registrar en el sitio electrónico de la DT los contratos de trabajo, sus terminaciones y anexos, y otros documentos laborales establecidos en un reglamento del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. La DT dispone así de toda la documentación laboral de manera digital, facilitando con ello no solo la fiscalización sino que también contar con información en línea y actualizada acerca de las relaciones laborales, facilitando con ello la dictación de políticas públicas.

3.-Mejoras en el proceso de fiscalización: para dar certeza jurídica a trabajadores, sindicatos y empleadores, la ley incorpora principios básicos que rigen las fiscalizaciones. Asimismo, para determinar los montos de las sanciones aplicables, estas se clasifican en leves, graves y gravísimas, considerándose para ello como criterios la naturaleza de la infracción, la afectación de los derechos laborales, el número de trabajadores perjudicados y la conducta del empleador. Durante el año 2021 y a propósito de la entrada en vigencia de la Ley de Modernización, se publicó el Manual del Procedimiento de Fiscalización versión 3.0, el que entre otras materias, redefine algunas modalidades de fiscalización, integrando a la presencial las modalidades a distancia y semipresencial, permitiendo fiscalizar de forma remota a las empresas que no cumplen con la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo, derivando ello en un procedimiento que incentiva la modificación de la conducta infractora. Incorpora también modificaciones a la determinación de los montos de las sanciones en las resoluciones de multas administrativas. En conjunto con lo anterior, se actualiza el Tipificador de Hechos Infraccionales, ordenando y sistematizando el instrumento con el fin de facilitar la labor fiscalizadora.

4.- Fortalecimiento de la mediación: Para vigorizar su tarea de ayudar a acercar posiciones y fomentar el diálogo social entre trabajadores, sindicatos y empleadores, la ley refuerza las normas mediadoras del Código del Trabajo. Por ejemplo, faculta al director/a del Trabajo para convocar, excepcionalmente y con acuerdo de las partes, a asesores expertos externos que colaboren en el proceso de resolución de controversias y así facilitar el diálogo y la construcción de acuerdos. Estos asesores deben ser elegidos desde un registro elaborado por la DT.

5.- Unidad de Apoyo al Emprendedor (Mipymes) en la DT y diferenciación de multas entre micro y pequeñas empresas: esta unidad es una ventanilla única para recibir las consultas de las Mipymes y las orienta en el cumplimiento oportuno e íntegro de la normativa laboral. Adicionalmente, se diferencia el monto de las multas que puede cursar la DT entre micro y pequeñas empresas, atendiendo a sus distintas realidades, lo que hasta antes de esta ley no era permitido.

6.- Solicitud de término de la calificación de único empleador (Multirut): se permite al empleador solicitar ante el juzgado de letras correspondiente el término de la calificación de Multirut o empresas consideradas como único empleador para efectos laborales y previsionales. Esto, en la medida que, tras la declaración judicial, las situaciones que justificaron la sentencia hayan sido modificadas sustancialmente, y siempre que hayan transcurrido a lo menos dos años desde que quedó a firme la sentencia. Esto, salvo que la solicitud se base en el hecho de que una de las empresas comprendidas en la declaración ha cambiado de dueño y no hay entre ellas un controlador común, en cuyo caso se puede solicitar antes.

7.- Consulta pública sobre instrucciones, pronunciamientos y otras normas de la DT: el director/a del Trabajo puede disponer de consultas públicas no vinculantes sobre las instrucciones, pronunciamientos y demás normas generales que debe dictar el Servicio para que los interesados hagan propuestas. Cada vez que se haga -de acuerdo a un procedimiento elaborado y publicado por la DT- esta consulta debe remitirse al Consejo Superior Laboral para que también opine al respecto.

8.- Compendio anual de dictámenes, ordinarios, circulares y órdenes de servicio: en enero de cada año, el director/a del Trabajo debe publicar en el sitio web institucional un compendio anual de dictámenes, ordinarios, circulares y órdenes de servicio emitidos el año anterior. El objetivo es tener una DT más cercana a la ciudadanía, facilitar el conocimiento de la normativa y que haya más certeza sobre la misma.

## **Transformación Digital**

En este periodo, el Servicio avanzó considerablemente en la digitalización de trámites disponibles para sus usuarios en los distintos canales de atención. Es así como al 31 de diciembre de 2021, la Dirección del trabajo dispuso a sus usuarios 55 trámites por canal digital de un total de 60. Entre los más destacados se encuentran:

**Declaración Jurada de término de contrato para seguro de desempleo:** Esta permite a trabajadores (as) tramitar en la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) el cobro de las prestaciones del seguro, cuando no tienen en su poder el respectivo finiquito de trabajo, carta de renuncia, carta de aviso de término o acta de comparendo de conciliación. Durante el año 2020, se realizaron un total global de 50.884 trámites , de los cuales un total de 45.750 trámites se efectuaron de manera presencial, involucrando a 19.975 empleadores y a 38.307 trabajadores, mientras que digitalmente un total de 5.134 trámites , involucrando un total de 3.254 empleadores con 4.304 trabajadores<sup>[1]</sup>. Durante el año 2021, se realizaron un total de **57.060 trámites** , de los cuales un total de **23.523 trámites(41%) se efectuaron de manera presencial**, involucrando a 9.526 empleadores y a 18.368 trabajadores, mientras que **digitalmente un total de 33.537 trámites (59%)** , involucrando un total de 15.963 empleadores con 26.418 trabajadores<sup>[2]</sup>.

**Declaración Jurada de Término de contrato para trabajador(a) de casa particular:** Permite a Trabajadores(as) de casa particular tramitar en la respectiva Administradora de Fondos de Pensiones (AFP), el retiro de sus fondos de la cuenta de indemnización, cuando tienen en su poder el respectivo finiquito de trabajo, carta de renuncia, carta de aviso de término o acta de comparendo de conciliación. Se realizaron un **total de 36.690 trámites**, de los cuales 35.702 trámites se realizaron de manera presencial, involucrando a 31.120 empleadores y a 19.288 trabajadores, mientras que digitalmente un total de 988 trámites, involucrando a 869 empleadores y a 761 trabajadores<sup>[3]</sup>. Durante el año 2021, se realizaron un **total de 31.087 trámites**, de los cuales 26.978 trámites (87%) se realizaron de manera presencial, involucrando a 23.398 empleadores y a 14.453 trabajadores, mientras que digitalmente un total de 4.109 trámites (13%), involucrando a un total de 3.099 empleadores y a 3.420 trabajadores<sup>[4]</sup>.

**Formulario especial de reclamo administrativo:** Este formulario permite a los trabajadores solicitar a la DT, que gestione de manera remota ante su ex empleador el pago de remuneraciones, cotizaciones, indemnizaciones y otros montos adeudados por el término del contrato laboral. Este trámite, entró en vigencia a partir del mes de agosto del 2020, realizándose al 31 de diciembre de ese año, **un total de 6.528 trámites**<sup>[5]</sup>. Durante el año 2021, se registraron un total de 22.047 trámites<sup>[6]</sup>, involucrando a un total de 10.814 empleadores y un total de 20.107 trabajadores.

**Ingresar una denuncia por vulneración de derechos fundamentales de los trabajadores:** Permite a trabajadores(as) y organizaciones sindicales (estos últimos sólo vía presencial) ingresar una denuncia ante la DT, cuando el empleador incurre en conductas que podrían constituir una infracción a los derechos fundamentales de la relación laboral. Comenzó su acceso a mediados del mes de noviembre y al 31 de diciembre del 2020 se efectuaron un total **de 2.902**

trámites<sup>[7]</sup>. Durante el año 2021, se realizaron un total **de 26.630**<sup>[8]</sup> denuncias por vulneración, de las cuales un **8% de ellas fue realizado de manera presencial** involucrando a un total de 1.591 empleadores y 2.199 trabajadores, mientras que un 92% fue realizado de manera digital, involucrando a un total de 16.929 trabajadores.

**Finiquito Laboral Electrónico:** Este trámite permite al ex empleador de un extrabajador poder confeccionar una propuesta de finiquito laboral, la que es enviada de manera electrónica al extrabajador para su revisión y aprobación en caso de proceder. El finiquito laboral electrónico produce el mismo efecto jurídico que el finiquito ratificado presencialmente, esto es, dejar constancia del término de la relación laboral y de las obligaciones derivadas del mismo. La DT, en su calidad de ministro de fe, certifica además de la identidad y el acuerdo de las partes, que el pago se haya realizado, ya sea mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria del extrabajador, por vale vista Banco Estado o cheque al domicilio tributario de éste, en cualquiera de las formas a través de la Tesorería General de la República. Durante el año 2020, se suscribieron un total de **70.181 finiquitos laborales electrónicos**<sup>[9]</sup>. Durante el año 2021, se emitió un total de 163.141 finiquitos laborales electrónicos<sup>[10]</sup>, realizados por 20.317 empleadores, afectando a 147.377 trabajadores distintos<sup>[11]</sup>.

**Solicitud de Mesa de Trabajo:** Permite a trabajadores (as), sindicatos o empleadores, requerir la convocatoria para la conformación de una mesa de trabajo de carácter tripartito (participación de representantes de trabajadores, empleador y Dirección del Trabajo) con el interés de abordar conflictos o problemáticas, efectivas o potenciales, de la (s) empresa(s) en cuestión o de un sector económico y promover el cumplimiento de la normativa laboral y la mejora constante de las relaciones laborales, sustentándose en el diálogo, la comunicación y el consenso de los actores. Durante al año 2021, **un total de 182 empleadores** realizaron dicha solicitud [\[12\]](#).

**Requerimiento de Calificación de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia,** este trámite al servicio de los usuarios, se puso a disposición a partir de octubre del 2020, no registrándose movimiento en dicho año. En el período 2021, se realizaron un total de 15 requerimientos de manera digital [\[13\]](#).

**Obtención de certificación de personalidad jurídica definitiva para Organizaciones Sindicales y Asociación de funcionarios,** este trámite, entró en vigencia a partir del mes de noviembre del 2020, registrándose **60 transacciones** al mes de diciembre del mismo año. Durante el año 2021, se realizaron un total de 716 requerimientos de los cuales un 67% (482) fue realizado presencialmente, mientras que un 33% (234) fue efectuado digitalmente [\[14\]](#).

En octubre de 2021, se publicó en el Diario Oficial el decreto supremo N° 37 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el reglamento de la ley N° 21.327 (Ley de Modernización de la DT), relativo a los datos y documentación que los empleadores deberán mantener obligatoriamente en el registro electrónico laboral de la Dirección del Trabajo, al cual los empleadores accederán por medio del sitio electrónico de la DT.

En este contexto, se dispuso la creación de nuevos trámites digitales, dentro de los que se destacan el Registro de Contrato de Trabajo, el Registro de Término de Contrato de Trabajo y el Libro de Remuneraciones Electrónico.

**Registros de Contratos de Trabajo,** permite al empleador o empleadora cumplir con la obligación de registrar en el sitio web de la Dirección del Trabajo un contrato de trabajo suscrito con un trabajador o trabajadora. Durante el año 2021 se registraron un total de 718.091 contratos de trabajo.

<b>Registro Contrato de Trabajo</b> <a href="#">[15]</a>	<b>Cantidad de trámites</b>	<b>Cantidad de empleadores</b>	<b>Cantidad trabajadores</b>
<b>Registro Contrato de Trabajo (Vigente)</b>	437.269	48.955	428.169

<b>Registro Contrato de Trabajo (No Vigente)</b>	21.082	4.584	20.437
<b>Registro Contrato de Trabajo (Terminado)</b>	259.740	25.779	229.588

Los diferentes estados corresponden a:

- Vigente: el contrato fue registrado y actualmente está en uso.
- No Vigente: se generó un anexo de contrato, el cual queda vigente, y la versión anterior queda no vigente.
- Terminado: fue registrado el término de contrato, es decir, el término de la relación laboral.

**Registro de Término de Contrato de Trabajo**, trámite que permite al empleador o empleadora cumplir con la obligación de registrar el término del contrato de trabajo de sus extrabajadores/as, en el sitio web de la Dirección del Trabajo, trámite que entró en vigencia en octubre y que al 31 de diciembre registra, un total de 200.293 trámites [\[16\]](#)

**Registro del Libro de Remuneraciones Electrónico en la Dirección del Trabajo**: permite a los empleadores y a las empleadoras informar estandarizada y mensualmente los pagos de las remuneraciones de sus trabajadores.

<b>Trámite</b>	<b>Cantidad de trámites</b>	<b>Cantidad de empleadores</b>	<b>Cantidad trabajadores</b>
<b>Libro de Remuneraciones Electrónico</b> <a href="#">[17]</a>	865.096	119.802	4.055.131

## **Participación en leyes del Estado:**

Es este periodo, la Dirección del Trabajo cumplió con obligaciones legales derivadas de diferentes leyes, entre ellas:

### **Ley de Protección del Empleo (N° 21.227)**

El Servicio en el contexto de la Ley de Protección del Empleo, implementó durante el año 2020, modalidades de atención de manera digital y presencial dirigidas a Trabajadores, Empleadores y Organizaciones Sindicales, principalmente para satisfacer las necesidades y requerimientos establecidas en esta Ley. Los principales servicios y trámites son; los pactos de reducción temporal de la jornada de trabajo, la declaración jurada de término de contrato para seguro de desempleo y la declaración jurada de término de contrato para trabajador(a) de casa particular.

**Pacto de Reducción temporal de la Jornada de Trabajo:** este trámite permite a la empleadora o al empleador **suscribir con uno o más trabajadores o trabajadoras un pacto de reducción temporal de la jornada de trabajo, de hasta de un 50% del tiempo**. Mientras se mantenga vigente la reducción temporal de la jornada, los empleadores deben continuar pagando los sueldos y las cotizaciones previsionales proporcionales a la jornada pactada. En el período 2020 se realizaron un total de 58.108 trámites, involucrando a 9.811 empleadores con 58.067 trabajadores[18]. En el período 2021 se realizaron un total de 16.756 trámites, involucrando a 2.612 empleadores con 10.619 trabajadores [19].

### **Ley de trabajo a Distancia y Teletrabajo (N° 21.220)**

Dispone que, dentro de los quince días siguientes a que las partes acuerden la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo, el empleador deberá registrar dicho pacto de manera electrónica en la Dirección del Trabajo.

**Registro de pactos de Trabajo a distancia o teletrabajo:** este permite a los empleadores(as) registrar en línea ante la DT los pactos de trabajo a distancia o teletrabajos, dando cumplimiento a la obligación legal de registro. Durante el año 2020, se realizaron un total de 75.558 trámites, atendiendo a un total de 2.070 empleadores involucrando a un total de 58.048 trabajadores[20]. En el año 2021, se realizaron un total de 270.080 trámites, atendiendo a un total de 4.001 empleadores involucrando a un total de 123.935 trabajadores [21].

### **Ley de Inclusión (N° 21.015)**

Uno de los objetivos centrales de la Dirección del Trabajo (DT) durante el año 2018, fue la aplicación de la Ley 21.015 de inclusión laboral para personas con

discapacidad, la que se encuentra plenamente vigente. Esta Ley tiene como finalidad promover una inclusión laboral eficaz de las personas. En respuesta a este desafío, el Servicio diseñó e implementó una plataforma electrónica, que interopera con el Servicio del Registro Civil, permitiendo a las empresas dar cumplimiento a esta ley, mediante la comunicación electrónica y registro del contrato de trabajo, informando sobre el número total de trabajadores, número de trabajadores con discapacidad o asignatarios de pensión de invalidez, y/o la ejecución de una medida alternativa de cumplimiento.

Datos del período[22]:

<b>Según año de registro</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Contratos</b>	7.653	14.375	6.100	9.746
<b>Trabajadores</b>	7.479	13.071	5.305	7.852
<b>Empresas</b>	1.423	2.912	1.802	2.423

---

[1] Elaboración Departamento de Estudios, Fuente; Registros Administrativos, Dirección del Trabajo

[2] Responsable del Dato: Departamento de Atención de Usuarios. Elaboración Departamento de Estudios, Fuente; Registros Administrativos, Dirección del Trabajo

[3] Elaboración Departamento de Estudios, Fuente Registros Administrativos de la Dirección del Trabajo.

[4] Responsable del Dato: Departamento de Atención de Usuarios. Elaboración Departamento de Estudios, Fuente Registros Administrativos de la Dirección del Trabajo.

[5] Departamento de Relaciones Laborales

[6] Responsable del Dato: Depto. De Relaciones Laborales. Elaboración Departamento de Estudios, Fuente Registros Administrativos de la Dirección del Trabajo.

[7] Departamento Jurídico

[8] Responsable del Dato: Depto. Jurídico. Elaboración Departamento de Estudios, Fuente registros administrativos de la Dirección del Trabajo

[9] Departamento Atención de Usuarios

[10] Responsable del Dato: Depto. Relaciones Laborales. Elaboración Departamento de Estudios en base a dato responsable Departamento Atención de Usuarios. Dirección del Trabajo

[11] La contabilización de los datos corresponde a identificadores únicos de Rut de empleador como también a identificadores únicos de Rut de trabajador. La cantidad de empleadores es menor a la cantidad de trabajadores, ya que una misma empresa puede proponer un finiquito laboral a más de un trabajador y por otra parte, un mismo trabajador puede ser desvinculado por más de un empleador.

[12] Responsable del dato: Depto. de Relaciones Laborales. Elaboración: Depto. de Estudios. Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.

[13] Responsable del dato: Depto. de Relaciones Laborales. Elaboración: Depto. de Estudios. Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.

[14] Responsable del dato: Depto. de Relaciones Laborales. Elaboración: Depto. de Estudios. Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.

[15] Responsable del dato: Depto. de Inspección. Elaboración: Depto. de Estudios. Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.

[16] Cifra obtenida del Registro Nacional de Trámites (RNT) período octubre a diciembre del 2021, al mes de enero del 2022

[17] Responsable del dato: Depto. de Inspección. Elaboración: Depto. de Estudios. Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.

[18] Elaboración Departamento de Estudios. Fuente: Registros Administrativos, Dirección del Trabajo

[19] Responsable del Dato: Departamento de Inspección. Elaboración Departamento de Estudios. Fuente Registros Administrativos, Dirección del Trabajo

[20] Elaboración Departamento de Estudios; Fuente: Registros Administrativos, Dirección del Trabajo

[21] Responsable del Dato: Departamento de Inspección Elaboración Departamento de Estudios; Fuente: Registros Administrativos, Dirección del Trabajo

[22] Elaboración: Depto. de Estudios. Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo.

### 3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

---

#### Producto Estratégico Fiscalización

Durante el periodo 2018-2021, se presenta cuadro con cantidad de fiscalizaciones visadas.

Tipo de Fiscalización	2018	2019	2020	2021
Total fiscalizaciones solicitadas	86.663	63.508	56.290	54.739
Total fiscalizaciones por programa	13.276	19.712	17.619	23.314
Total general	99.939	83.220	73.909	78.053

Fuente: Elaboración en base a BGI Institucional

En el año 2018, un 87% (86.663) correspondió a fiscalizaciones solicitadas, mientras que el 13% restante (13.276) fueron fiscalizaciones de oficio por programa. Se fiscalizaron un total 39.504 empresas, de las cuales 25.622 correspondieron a empresas no fiscalizadas el año anterior y la cifra representa un 64,86% del total. Del total de fiscalizaciones solicitadas (86.663), aproximadamente un 77% (66.871) fueron interpuestas por denuncias directas de trabajadores (no se identifica, organización sindical, tercero y trabajadores), mientras que el 23% restante (19.792) fueron originadas por otro tipo de solicitante, tales como empleador, institución previsional, tribunales, otras instituciones.

En el año 2019, un 76% (63.508) correspondió a fiscalizaciones solicitadas, mientras que el 24% restante (19.712) fueron fiscalizaciones de oficio por programa. Del total de fiscalizaciones solicitadas, 59% fueron fiscalizaciones interpuestas por denuncias de trabajadores (no se identifica, organización sindical, tercero y trabajadores), mientras que el 41% restante fueron originadas por otro tipo de solicitante, tales como empleador, institución previsional, tribunales, otras instituciones, etc.

En el año 2020, un 76,16% (56.290) correspondió a fiscalizaciones solicitadas, mientras que el 23,84% restante (17.619) fueron fiscalizaciones de oficio por programa. Al ser un año marcado por la pandemia COVID-19, los recursos disponibles para enfrentar las tareas de fiscalización se vieron seriamente afectados, al mismo tiempo que las medidas sanitarias afectaron la capacidad de los usuarios para acceder o solicitar los servicios de la DT. Por lo mismo, con relación al año anterior, se registró una disminución de más de 30 mil fiscalizaciones como resultado de una brusca baja en las denuncias de usuarios de más de 35% y de una disminución del 17% en la fiscalización de oficio por programa.

Al 31 diciembre de 2021, un 70,13% (54.739) correspondió a fiscalizaciones solicitadas, mientras que el 29,87% restante (23.314) fueron fiscalizaciones de oficio por programa. Del total de fiscalizaciones solicitadas, 75% fueron fiscalizaciones interpuestas por denuncias de trabajadores (no se identifica, organización sindical, tercero y trabajadores), mientras que el 25% restante fueron fiscalizaciones originadas por otro tipo de solicitante, tales como empleador, tribunales, institución previsional, otras instituciones, etc.

Detalle de Fiscalizaciones Visadas, según el tipo de término.

<b>Resultado</b>	2018	2019	2020	2021
Con Multa	25.463	20.805	13.227	14.711
Sin Multa	74.476	62.415	60.682	63.342
Total	99.939	83.220	73.909	78.053

Fuente: Elaboración en base a BGI Institucional

Las 25.463 fiscalizaciones que terminaron con aplicación de multa administrativa en el año 2018, tuvieron un monto inicial de 70 mil millones de pesos, aprox. (\$ 69.635.557.080), equivalentes a 50.018 sanciones, con un monto promedio por sanción, a nivel nacional de \$ 1.392.210.

Las 20.968 fiscalizaciones que terminaron con aplicación de multa administrativa en el año 2019, tuvieron un monto inicial de un poco más de 58 mil millones de

pesos (\$ 58.303.630.270), se cursaron un total de 40.849 sanciones, con un monto promedio por sanción, a nivel nacional de \$ 1.427.296.

Las 13.227 fiscalizaciones que terminaron con aplicación de multa administrativa en el año 2020, sumaron un monto inicial de un poco más de 38 mil millones de pesos (\$ 38.395.893.498), cursados en un total de 24.300 sanciones, con un monto promedio por sanción, a nivel nacional de \$ 1.580.078.

Durante el año 2021 las 14.711 fiscalizaciones que terminaron con aplicación de multa administrativa, sumaron un monto inicial de casi 48 mil millones de pesos (\$ 47.683.469.294), cursados en un total de 26.659 sanciones, con un monto promedio por sanción, a nivel nacional de \$ 1.788.644.

### **Denuncias de Organizaciones Sindicales**

Durante el año 2018, se recibieron un total de 4.692 denuncias de Organizaciones Sindicales, de las cuales el 68,58% fue tratada y finalizada en menos de 15 días hábiles.

Durante el año 2019, se recibieron un total de 4.179 denuncias de Organizaciones Sindicales, de las cuales el 65,13% fue tratada e informada en menos de 15 días hábiles. Por otra parte, se fiscalizaron en el mismo período, un total de 32.198 empresas, lo que representa unos 8,57% del total de empresas (Rut) sujetas a fiscalización por parte de la Dirección el Trabajo.

Por otra parte, durante el año 2020, se recibieron un total de 3.099 denuncias de Organizaciones Sindicales, de las cuales el 73,35% fueron tratadas e informada en menos de 15 días hábiles producto del interés de la administración por resolver rápidamente eventuales conflictos colectivos. Además, se fiscalizaron en el mismo período, un total de 25.082 empresas, lo que representa un 6,07% del total de empresas (RUT) sujetas a fiscalización por parte de la Dirección del Trabajo (DT).

Finalmente, durante el año 2021, se tramitaron y terminaron un total de 3.760 denuncias de Organizaciones Sindicales. Además, se fiscalizaron en el mismo período, un total de 29.700 empresas.

### **Certificaciones**

Respecto de las certificaciones de la Ley N° 20.123, durante el año 2018, se emitieron un total 2.174.465, casi un 11% más que el año 2017. Del total de certificados emitidos, el 98,92% fue por web (en línea), en tanto que el 1,08% restante fue emitido presencialmente. En el año 2019, se emitieron un total

2.437.281, un 12% más que el año 2018. Del total de certificados emitidos, el 99,14% fue por web (en línea), en tanto que el 0,86% restante fue emitido presencialmente. Durante el año 2020, se emitieron un total 2.330.540, aproximadamente un 4% menos que el año 2019. Del total de certificados emitidos, el 99,47% fue vía portal web de la DT (en línea), en tanto que el 0,53% restante, fue emitido presencialmente. Y durante el año 2021 se emitieron un total 2.384.423 aproximadamente un 2,3% más que el año 2020. Del total de certificados emitidos, el 99,53% fue vía portal web de la DT (en línea), en tanto que el 0,47% restante, fue emitido presencialmente.

## **Compromisos del Programa Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**

En el periodo 2018-2021, la Institución ha avanzado en acciones para cumplir con compromisos relacionados con el ámbito de la Seguridad y Salud en el Trabajo, entre los que se destacan.

Participación en mesas de trabajo, tales como: Mesa de Trabajo de Silicosis, Mesa de Trabajo de Menores, Mesa de Trabajo de Comunidad Práctica para los accidentes en vía pública, Mesa de Trabajo Química, Mesa Emergencias y Mesa de Trabajo Convenio Laboral Marítimo (MLC) y Mesa de Plataforma Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres.

Se diseñaron 6 Guías Técnicas de Apoyo para la Fiscalización, en el contexto del CONVENIO DT-Instituto Salud Pública, como son: Elementos de Protección Personal; ii) Vibraciones; iii) Calor; iv) Iluminación; v) Ventilación y vi) Ruido, las que se encuentran en proceso de validación por parte del ISP.

Coordinación de trabajo y colaboración con otras instituciones tales como: Suseso, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Directemar y Ministerio de Salud, ISP, resultando de ellas la elaboración de tres proyectos normativos, de cuatro documentos técnicos de uso nacional en materia de SST, y en proceso de elaboración un convenio de colaboración con el Ministerio de Salud y un convenio de transferencia de información en materias de SST con la Superintendencia de Seguridad Social. Además, se estableció **un protocolo único nacional de investigación de accidentes e incidentes de alto potencial** por parte de comités paritarios, OAL y entidades fiscalizadoras, el que consistió en homologar las herramientas y criterios para ejecutar la investigación de accidentes, capacitándose a los fiscalizadores del SERNAGEOMIN.

En el año 2020, se establece el **formulario único de fiscalización interinstitucional (FUF)**, consensuado y confeccionado en conjunto con el Ministerio del Trabajo, MINSAL y SUSESO, para abordar protocolos y exigencias legales a raíz del COVID-19. Este documento es parte del plan paso a paso laboral (<https://www.pasoapasolaboral.cl/wp-content/uploads/2021/02/Formulario-Unico-de-Fiscalizacion-Covid-19.pdf>). En el período se realizaron 2.062 fiscalizaciones en base al FUF.

Durante el año 2021 se priorizó el trabajo en el contexto de la situación que afecta al país por la pandemia COVID-19, mediante el instrumento FUF, tuvo una amplia difusión y utilidad tanto en las actividades de fiscalización, como por las empresas y trabajadores, al estar alojado en la página del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con link directo desde la página del Gobierno de Chile. Se interpusieron un total de 3.211 denuncias, ejecutándose un total de 25.294 fiscalizaciones, 86.906 conceptos asociadas a COVID -19, sanciones por un monto total de \$ 4.200.926.405. En el ámbito de programas de fiscalización se ejecutaron 2 programas que contemplaron 330 fiscalizaciones.

Se capacitaron a 105 usuarios, a través de la plataforma Teams sobre materias de prevención del COVID -19, se realizaron 4 webinar (3 webinars a Universidades y centros educativos y 1 a empresas y trabajadores), participando alrededor de 400 personas. Respecto a la capacitación interna, se capacitaron a un total a un total de 432 inspectores/as del trabajo.

Durante el año 2021, se trabajó en temas de **Gestión Riegos y Desastres**, ejecutando la **Difusión de la “Guía de Gestión de Riegos y Desastres en centros de trabajo”**, su vez, se ejecutó un **Programa Nacional de Fiscalización**, fiscalizando 80 empresas verificando el cumplimiento de la normativa laboral vinculada a la Gestión de Riesgos y Desastres, utilizando la citada Guía, respecto de esta última, se inició un trabajo interinstitucional de adaptación para empresas Mipymes, de manera de facilitar su aplicación.

En materias de fiscalización, se suman los avances en **servicios digitales**, agregando como vía de **ingreso el trámite “Recurso Administrativo de Multas”** en la página web a través de **Mi DT perfil empleador**, fortaleciendo la opción digital en los trámites que realizan nuestros usuarios. En la misma línea, se implementó en el **portal Mi DT perfil trabajadores**, la **interposición en línea de denuncia a un empleador**, permitiendo que trabajadores y trabajadoras dependientes y cualquier persona que tenga conocimiento de una infracción a la normativa laboral, ingresar una denuncia confidencial para que se realice **una visita inspectiva**.

## Producto Estratégico Atención de Usuarios

Durante el periodo 2018-2021, se presenta cuadro de atenciones a usuarios.

Atenciones	2018	2019	2020	2021
Presencial	1.791.257	1.461.748	966.308	914.727
Fono Consulta Laboral	448.225	454.109	324.975	340.656
Consulta escrita sitio Web	85.308	92.099	91.703	60.100
Solicitudes Ciudadanas de Información Ley N°19.880	8.619	10.909	22.774	33.267
Asistente Virtual (Chatbot-sesiones)	N/A	95.972	182.916	61.722

Fuente: Dato elaborado en función a los BGI Institucional de cada período.

En el marco de la Modernización Institucional, el año 2018 el Departamento de Atención de Usuarios desarrolló y dio término al estudio de “Rediseño e implementación del proceso de gestión de servicios prestados a los usuarios” del que surge un nuevo modelo de atención centrado en el usuario de la Dirección del Trabajo, cuyos fines se enfocan en fomentar el uso de canales remotos y autoatención; y, habilitar a los usuarios del Servicio en el uso de estas, basado en un modelo de omnicanalidad.

Este “modelo de atención de usuarios por niveles”, consistió en la instalación de mesones omnicanales de autoatención para los usuarios, en 6 y 10 oficinas de inspección, en los años 2018 y 2019 respectivamente. Las Oficinas son: IPT Copiapó, IPT Ovalle, IPT Valparaíso, IPT Los Andes, IPT San Felipe, IPT La Petorca, ICT Casablanca, ICT Santiago Sur, ICT Santiago Sur Oriente, IPT Punta Arenas, IPT Iquique, IPT Coquimbo, ICT Viña del Mar, ICT Santiago Poniente, ICT Providencia y la IPT Biobío. Además, se implementó un sistema de identificación de los usuarios mediante RUT, de servicios remotos de auto atención como lo son teléfonos con conexión directa al call center institucional y de computadores con acceso directo al portal web Mi DT.

Para llevar a cabo este nuevo modelo, se implementó y ejecutó en las Oficinas de atención (16), a objeto de observar el impacto de las medidas en los usuarios y en los funcionarios, y los efectos sobre el tiempo de espera. Los resultados de lo anterior, señalan un impacto positivo sobre el tiempo de espera de los usuarios, el que disminuye en un 28%, al igual que en satisfacción neta de los trabajadores que se incrementa en un 16%.

En este mismo ámbito, en octubre de 2018, se implementó en el sitio web institucional, una herramienta informática o asistente virtual (Chat Bot), que permite responder al instante, de manera automatizada, las consultas laborales más recurrentes que realizan los usuarios de la Dirección del trabajo. Destaca el año 2020, con la realización de un total de 182.916 de sesiones en Chatbot (cantidad de conversaciones abiertas entre el Bot y el Usuario) aumentando en más de 86.000 sesiones iniciadas comparadas con el año anterior.

Respecto a la modalidad de **atención presencial, durante el año 2021 se atendió un total de 914.727 personas** en las Unidades de Atención de Usuarios de las Inspecciones del Trabajo del país. En este ámbito y debido a las condiciones sanitarias impuestas para el control de la pandemia, considerando aforos restringidos, el sistema de gestión de filas instalado en las Unidades de Atención de Usuarios de 50 oficinas contribuyó al orden de la atención.

Cabe destacar también, el aumento en más de 10.493 solicitudes Ciudadanas de información (OIRS), comparadas con el año anterior, de las cuales 710 fueron realizadas de manera presencial en las distintas oficinas a nivel nacional y 32.557 fueron ingresadas por vía virtual. El tiempo promedio de respuesta a los requerimientos virtuales, fue de 2 días hábiles, mientras que los requerimientos presenciales fue de 4.73.

Finalmente señalar, el Departamento de Atención de Usuarios, participó en el proceso de digitalización de nuevos trámites disponibles para los usuarios y usuarias, proceso trabajado transversalmente, de manera activa y colaborativamente con otros Departamentos de la Institución, tanto en el levantamiento de información, diseño de las soluciones y la elaboración de manuales, como en la capacitación y difusión de cada uno de ellos.

### **Producto Estratégico Normativa Laboral, subproducto Dictámenes.**

En el período 2018-2021, se emitieron un total de 2.578 pronunciamientos jurídicos.

En el año 2018, se emitieron 742 pronunciamientos jurídicos, referidos a la Ley N°20.940, inclusión laboral Ley N° 21.015, declaración de un solo empleador y estatuto docente, registro especial de asistencia y determinación de horas de trabajo, sala cuna, documentación laboral, contrato de trabajo, estatuto docente, entre otros. En relación a la Ley N° 20.940, se destacan pronunciamientos jurídicos respecto de: servicios mínimos y equipos de emergencia, suspensión de la oportunidad para ejercer el derecho a la información, reemplazo en huelga, extensión de beneficios, grupos negociadores, beneficios históricos e integración femenina en el directorio sindical.

En el año 2019 se emitieron 607 pronunciamientos jurídicos, referidos a la ley N°21.122 trabajo por obra o faena, ley 21.109 Asistentes de la Educación Pública, ley 21.142 teleoperadores, ley 21.155 protección a la lactancia materna, contratos de trabajo con motivo de la contingencia social y asociaciones de funcionarios, registro especial de asistencia, sala cuna, comité paritario y Ley N° 21.015 de inclusión laboral de personas con discapacidad.

En el año 2020 se emitieron un total de 401 pronunciamientos jurídicos, referidos a Emergencia Sanitaria Covid-19, Ley N°19.648, Teleoperadores, permiso obligatorio para elecciones primarias y plebiscito, registro y control de asistencia, sala cuna, estatuto docente y la Ley N°21.227, Ley de Protección al Empleo.

En el año 2021, se emitieron un total de 828 pronunciamientos jurídicos, referidos a protección del empleo y emergencia sanitaria Covid-19, estatuto de salud, registro y control de asistencia, competencias de la Dirección del Trabajo, documentación laboral electrónica, trabajadores de la educación, entre otros.

### **Otras acciones del Departamento Jurídico y Fiscalía:**

En el período 2018-2021, se recibieron 11.107 denuncias por vulneración de derechos fundamentales

En el año 2018, se recibieron 3.216 denuncias por vulneración de derechos fundamentales, de las cuales 2.743 se trataron y terminaron en el período, con resultado de allanados y constatados de indicios de vulneración un total de 1.176 denuncias. Las materias más denunciadas fueron: Vulneración del derecho a la vida, a la integridad física y síquica del trabajador y Vulneración al respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia. Condición que se repite a años anteriores.

En el año 2019, se recibieron 3.297 denuncias por vulneración de derechos fundamentales, de las cuales 2.718 se trataron y terminaron en el período, 1.157 de ellas se allanaron o se constató indicios de vulneración. Las materias más denunciadas fueron: vulneración de derecho a la integridad psíquica, vulneración a la honra de la persona y su familia y vulneración derecho a la integridad física.

En el año 2020, se recibieron 2.281 denuncias por vulneración de derechos fundamentales, de las cuales 1.861 (82%) se trataron y terminaron en el período, y solo en 744 (40%) de ellas se allanaron o se constató indicios de vulneración. Las materias más denunciadas fueron: vulneración de derecho a la integridad psíquica, vulneración a la honra de la persona y su familia y vulneración derecho a la integridad física.

En el año 2021, se recibieron 2.313 denuncias por vulneración de derechos fundamentales, de las cuales 1.811 se trataron y terminaron en el período, y 685 de ellas se allanaron o se constató indicios de vulneración.

Las materias más denunciadas fueron: vulneración de derecho a la integridad psíquica, vulneración a la honra de la persona y su familia y vulneración de derecho a la integridad física.

En relación a las actuaciones en Tribunales de Justicia, durante el año 2018 se condenaron a 36 empresas por práctica antisindicales, de las cuales 27 se originaron por denuncias realizadas por la institución y 9 de forma particular. Durante el año 2019 los Tribunales de Justicia se condenaron a 31 empresas y 4 sindicatos por práctica antisindicales, de las cuales 27 se originaron por denuncias realizadas por la institución y 9 de forma particular. En el año 2020, los Tribunales de Justicia condenaron a 18 empresas y 1 sindicatos por práctica antisindicales, de las cuales 16 se originaron por denuncias realizadas por la institución y 3 de forma particular. Finalmente, en el año 2021, los Tribunales de Justicia condenaron a 27 empresas y 2 sindicatos por práctica antisindicales, de las cuales 21 se originaron por denuncias realizadas por la institución y 8 de forma particular.

En relación a los reclamos y denuncias judiciales, en el año 2019, se ingresaron 3.815, de las cuales, 1.954 se encuentran terminadas y 236 se encuentran ejecutoriadas. Las costas netas ingresadas por juicios fueron de \$84.266.803. Respecto del año 2020, se ingresaron 2.584 de las cuales 977 se encuentran terminadas y 126 se encuentran ejecutoriadas. Costas netas ingresadas por juicio ascendió a \$54.465.550. Y en el año 2021, se ingresaron un total de 2.643 de las cuales 1.260 se encuentran terminadas y 134 se encuentran ejecutoriadas. Costas netas ingresadas por juicio: \$70.518.912

Respecto a las Capacitaciones, en conjunto con la Escuela Técnica de Formación, en el año 2018 se capacitaron a 96 abogados de la línea jurídica en diferentes materias, algunas de ellas fueron: Recursos de Nulidad (31 funcionarios), técnicas de entrevistas para la recepción de denuncias por vulneración de derechos fundamentales (13), fiscalización de Riesgos Psicosociales y su relación con la Investigación de vulneración de Derechos Fundamentales (11), Metodología de investigación en derechos fundamentales (8), técnicas de litigación oral (6), entre otras

En el año 2019, se capacitaron a 141 abogados de la línea jurídica en diferentes materias, algunas de ellas fueron: Recursos de Nulidad (33 funcionarios), Metodología de investigación en derechos fundamentales (17 funcionarios), técnicas de litigación oral (18 funcionarios), lenguaje fácil (10 funcionarios), Actualización de Procedimientos administrativos de Negociación Colectiva (23 funcionarios), Ley de Transparencia (22 funcionarios), Ley 20.940 para Coordinadores Jurídicos (18 funcionarios), entre otras.

En el año 2020, se capacitaron 58 abogados de la línea jurídica, en diferentes materias, algunas de ellas fueron: Recursos de Nulidad (29 funcionarios) y Litigación Oral (29 funcionarios). Ambas capacitaciones fueron realizadas bajo la modalidad remota.

Finalmente, en el año 2021 se capacitaron a 53 abogados de la línea jurídica, en materias como: Recursos de Nulidad (29 funcionarios) y Litigación Oral (24 funcionarios). Ambas capacitaciones fueron realizadas bajo la modalidad remota.

## **Producto Estratégico Relaciones Laborales**

### **Subproductos Libertad Sindical, Negociación Colectiva y Calificación de Servicios Mínimos.**

En el ámbito de Relaciones Laborales, debido a la crisis sanitaria y las consecuencias de confinamiento y distanciamiento social, el Servicio continuó afinando procesos e instrucciones para continuar atendiendo preferentemente a los

usuarios a través de las vías no presenciales. Para ello, se emitieron nuevas instrucciones que facilitaron la experiencia de usuario en materia de capacitación y asistencia técnica. Además, se adoptaron las llamadas “Webinar”, como una herramienta de difusión masiva de distintas temáticas de interés para nuestros usuarios.

A su vez, se generó un Formulario especial de reclamo administrativo: Este trámite permite a los trabajadores solicitar a la DT, que gestione de manera remota ante su ex empleador el pago de remuneraciones, cotizaciones, indemnizaciones y otros montos adeudados por el término del contrato laboral. Este trámite, entró en vigencia a partir del mes de agosto del 2020, realizándose al 31 de diciembre de ese año, un total de 6.528 trámites<sup>[1]</sup>. Durante el año 2021, se registraron un total de 22.047 trámites<sup>[2]</sup>, involucrando a un total de 10.814 empleadores y un total de 20.107 trabajadores.

Se continuó con los esfuerzos para aumentar la cobertura y calidad de las capacitaciones para la promoción de la libertad sindical y la asistencia técnica. Para ello, hubo un especial énfasis en la entrega de herramientas técnicas a los funcionarios encargados de dictar estas capacitaciones. Se realizó una asesoría dirigida a funcionarios de distintas regiones del país, para fortalecer conocimientos técnicos y habilidades blandas necesarias para llevar a cabo seminarios virtuales (“Webinar”) a nivel regional. En este curso participaron veinticinco (25) funcionarios.

Por otro lado, se planificaron y llevaron a cabo veinticuatro (24) visitas técnicas a doce (12) regiones del país, con el fin de lograr uniformidad de criterios en los distintos productos relacionados a la línea de Relaciones Laborales ofrece a sus usuarios y el desarrollo de treinta y nueve (39) controles funcionales a todas las regiones del país, con el fin de estandarizar procedimientos y verificar el buen registro de los datos en sistema.

## **Negociación Colectiva**

	2018	2019	2020	2021
Instrumentos Colectivos	2.855	3.066	2.507	3.007

Durante el período 2018, se suscribieron y registraron 2.855 instrumentos colectivos afinados. Del total de instrumentos señalados, 1.902 corresponden a contratos colectivos, 849 instrumentos son convenios colectivos y 104 corresponden a acuerdos de grupo negociador. En cuanto a la entidad negociadora, 2.751 instrumentos fueron negociados por una organización sindical y 104 por grupos negociadores. En cuanto a los trabajadores involucrados en los procesos de negociación colectiva en que se suscribieron instrumentos colectivos del periodo, 249.052 correspondieron a contratos colectivos y 155.996 a convenios. De ellos, 405.048 se refieren a organizaciones sindicales y 5.919 a grupos negociadores.

En el año 2019, se suscribieron 3.066 instrumentos colectivos. Del total de esos instrumentos, 2.045 corresponden a contratos colectivos, 810 instrumentos a convenios colectivos y 211 a acuerdos de grupo negociador. En cuanto a la entidad negociadora representante de los trabajadores, 2.855 instrumentos, que corresponden a la sumatoria de contratos y convenios colectivos, fueron negociados por sindicatos y 211 por grupos negociadores. En cuanto a los trabajadores involucrados en los instrumentos colectivos suscritos en el período, 268.733 se encuentran afectos a contratos colectivos, 142.693 a convenios colectivos y 10.317 a grupos negociadores. En consecuencia, un total de 411.426 trabajadores se encuentran afectos a instrumentos colectivos negociados por sindicatos y 10.317 trabajadores a acuerdos de grupo negociador.

En el año 2020, se suscribieron un total de 2.507 instrumentos colectivos. Del total de esos instrumentos, el 60% (1.508) corresponden a contratos colectivos, un 35% (868) instrumentos a convenios colectivos y un 5% (131 ) a acuerdos de grupo negociador. En cuanto a la entidad negociadora representante de los trabajadores, 2.376 instrumentos, que corresponden a la sumatoria de contratos y convenios colectivos, fueron negociados por sindicatos y 131 por grupos negociadores. En cuanto a los trabajadores involucrados en los instrumentos colectivos suscritos en el período, 205.633 se encuentran afectos a contratos colectivos, 119.694 a convenios colectivos y 9.019 a grupos negociadores. En consecuencia, un total de 325.327 trabajadores se encuentran afectos a instrumentos colectivos negociados por sindicatos y 9.019 trabajadores a acuerdos de grupo negociador.

En el año 2021, se suscribieron un total de 3.007 instrumentos colectivos. Del total de esos instrumentos, el 60% (1.807) corresponden a contratos colectivos, un 33% (979) instrumentos a convenios colectivos y un 7% (221) a acuerdos de grupo negociador. En cuanto a la entidad negociadora representante de los trabajadores, 2.787 instrumentos fueron negociados por sindicatos y 220 por grupos negociadores. En cuanto a los trabajadores involucrados en los instrumentos colectivos suscritos en el período, 230.121 se encuentran afectos a contratos colectivos, 172.442 a convenios colectivos y 11.073 a grupos negociadores. [\[3\]](#)

### **Reclamaciones de Legalidad en los Procesos de Negociación colectiva del período.**

	2018	2019	2020	2021
Reclamaciones de Legalidad	502	432	307	515

### **Huelgas en los procesos de negociación colectiva.**

	2018	2019	2020	2021 <a href="#">[4]</a>
Huelgas aprobadas	698	841	493	604
Total trabajadores involucrados	108.944	193.812	140.789	95.053
Huelgas efectivas	133	164	85	113

### **Calificación de Servicios Mínimos y Conformación de Equipos de Emergencia**

En el período 2018, la calificación de Servicios Mínimos y conformación de equipos de emergencia, fueron 157 empresas las que solicitaron calificación al respecto. De estos requerimientos, 116 ya se encuentran finalizados y 41 continúan en trámite.

En el período 2019, en lo que respecta a la calificación de Servicios Mínimos, fueron 117 empresas las que solicitaron calificación. De estos requerimientos, 59 ya se encuentran finalizados y 58 continúan en trámite. En dicho período se emite circular que imparte instrucciones sobre la conformación de equipos de emergencia lo que permite estandarizar el procedimiento a nivel país. Se llevaron a cabo 7 visitas técnicas, con el fin de lograr uniformidad de criterios en calificación de servicios mínimos y conformación de equipos de emergencia. Adicionalmente, se reforzó este esfuerzo llevando a cabo veintiocho (28) controles funcionales remotos, abarcando la totalidad de las regiones del país.

En el período 2020, en lo que respecta a la calificación de Servicios Mínimos, fueron 49 empresas las que solicitaron calificación. De estos requerimientos, 30 ya se encuentran finalizados y 19 continúan en trámite. Se llevaron a cabo 7 visitas técnicas, en su mayoría de forma remota, con el fin de entregar herramientas de índole administrativas, técnicas y jurídicas en calificación de servicios mínimos y conformación de equipos de emergencia. Adicionalmente, se reforzó este esfuerzo llevando a cabo 5 controles funcionales remotos, abarcando la totalidad de las regiones del país.

Y en el año 2021, en materia de calificación de Servicios Mínimos, fueron 62 empresas las que solicitaron calificación. De estos requerimientos, 38 ya se encuentran finalizados y 25 continúan en trámite. Se llevaron a cabo 5 visitas técnicas, en su mayoría de forma remota, con el fin de entregar herramientas de índole administrativas, técnicas y jurídicas en este ámbito. Adicionalmente, se reforzó este esfuerzo llevando a cabo 19 controles funcionales remotos, abarcando gran parte de las regiones del país.

## **Capacitación**

La línea de Relaciones Laborales durante el año 2018, capacitó a 8.414 dirigentes sindicales logrando una cobertura del 32,45% de dirigentes con mandato vigente (25.933), habiendo capacitado a 2.955 dirigentes sindicales mujeres, que representan el 44,53% de cobertura de las dirigentas con mandato vigente en el año (6.636).

Durante el año 2019, se capacitó a 13.295 usuarios en 1.357 actividades ejecutadas. Del universo total de participantes, asistieron 5.352 mujeres correspondiente a un 40,3% y 7.943 hombres correspondiente a un 59,7%.

En el año 2020, se capacitó a 11.995 dirigentes sindicales logrando una cobertura del 33,9% de dirigentes con mandato vigente, habiendo capacitado a 4.709 dirigentes sindicales mujeres, que representan el 41,5% de cobertura de las dirigentes mujeres con mandato vigente en el año.<sup>[5]</sup>

En el año 2021, se contabilizaron 2.034 actividades de capacitación, con una cobertura de 6.593 dirigentes sindicales. De ese total, participaron 2.588 dirigentes sindicales mujeres.<sup>[6]</sup>

## **Difusión**

En el año 2018, en lo que respecta a las distintas actividades de difusión, hubo una cobertura aproximada de 60.000 usuarios, concentrándose principalmente las actividades en charlas en materia de libertad sindical, habiendo inclusive efectuado difusiones en medios de comunicación masiva regional, sobre materias de género en el ámbito laboral.

Durante el año 2019, se llevaron a cabo 721 actividades de difusión, con una cobertura aproximada de 34.537 usuarios<sup>[7]</sup>, concentrándose principalmente las actividades en charlas en materia de libertad sindical, habiendo inclusive efectuado difusiones en medios de comunicación masiva regional, sobre facultades y servicios de la Dirección del Trabajo, además de jornada de trabajo en días feriados

En el año 2020, en lo que respecta a las distintas actividades de difusión, hubo una cobertura aproximada de 9.218 usuarios<sup>[8]</sup>, concentrándose principalmente las actividades en charlas en materia de negociación colectiva reglada, contrato de trabajo y diálogo social.

Finalmente, en el año 2021, se realizaron 850 actividades de difusión con una cobertura aproximada de 190.244 usuarios, concentrándose principalmente las actividades en charlas en materia de negociación colectiva reglada, contrato de trabajo y diálogo social.<sup>[9]</sup>

## **Asistencia Técnica**

En el año 2018, en el ámbito de la negociación colectiva, se brindó asistencia técnica a 1.157 procesos correspondientes al 75,97% del total de negociaciones colectivas regladas que dieron origen a un contrato colectivo firmado el año 2018.

En el período 2019, se brindó asistencia técnica a 1.218 procesos correspondientes al 73,73% del total de negociaciones colectivas regladas que dieron origen a un contrato colectivo firmado el año 2019. Por último, luego de los acontecimientos acaecidos en el país en el mes de octubre de 2019, la Dirección del Trabajo, a través de la línea de Relaciones Laborales, llevó a cabo una serie de capacitaciones para nuestros usuarios, referidas a la legislación laboral aplicable en la contingencia social. En total, se ejecutaron cuarenta y tres (43) actividades, con la participación de 941 usuarios.

En el año 2020, se brindó asistencia técnica a 1.015 procesos correspondientes al 83,06% del total de negociaciones colectivas regladas que dieron origen a un contrato colectivo firmado en dicho período.

Y en el año 2021, se brindó asistencia técnica a 1.391 procesos correspondientes al 85,81% del total de negociaciones colectivas regladas que dieron origen a un contrato colectivo firmado en el año 2021. [\[10\]](#)

## **Subproducto Solución Alternativa de conflictos y diálogo social**

### Conciliación

En el año 2018, se trabajó intensamente en la adecuación de instrucciones para el proceso de conciliación y arbitraje, mediante la emisión y publicación del manual de procedimientos de conciliación individual y de las instrucciones en materia de procedimiento de arbitraje laboral.

Por otro lado, se finalizó de manera exitosa la realización de las dos consultorías (Plan Piloto para la solucionar las causas de abandono de audiencias de conciliación, y Rediseño del Proceso de Conciliación) desarrolladas en el marco del Plan de Modernización de la Dirección del Trabajo.

Por último, se realizaron mejoras informáticas en la plataforma de postulación de registro de árbitros.

En este mismo año, la demanda por Conciliación individual sumó 180.287 solicitudes.

Por otro lado, de las Audiencias de Conciliación tratadas y terminadas, el 88,64% [11] (63.193 conciliaciones) de los procesos finalizaron con resultado de conciliación total o parcial.

En el año 2019, en materia de capacitación de conciliadores, se llevaron a cabo tres cursos. El primero sobre técnicas de negociación; el segundo sobre formación integral en materia de conciliación; y el tercer curso fue sobre legislación y gestión migratoria y laboral chilena respecto de los trabajadores extranjeros desde un enfoque intercultural. Estos tres cursos sumaron una participación total de 124 funcionarios.

Por otro lado, se planificaron y llevaron a cabo dieciséis (16) visitas técnicas a once (11) regiones del país, con el fin de lograr uniformidad de criterios en los distintos productos relacionados a la línea de Relaciones Laborales ofrece a sus usuarios.

La demanda por Conciliación individual durante el año 2019 sumó 174.206 [12] solicitudes. Por otro lado, del total de las Audiencias de Conciliación tratadas y terminadas (68.470), el 87,87% [13] (60.167 conciliaciones) de los procesos finalizaron con resultado de conciliación total o parcial.

Por último, luego de los acontecimientos acaecidos en el país en el mes de octubre de 2019, el Servicio emitió una circular, la cual instruyó sobre las actuaciones a los conciliadores, que, ante un despido producido directa o indirectamente a causa de la contingencia vivida en el país, se promueva como alternativa compositiva entre las partes, dejar sin efecto el despido y recomendar el uso de permisos con goce de remuneraciones, el uso de feriados legales individuales o colectivos, modificaciones temporales de lugar y/o jornada, o bien la suspensión temporal de los efectos del contrato de trabajo, con el propósito de mantener la relación laboral.

En lo que respecta a los montos recuperados (en pesos corrientes) para los trabajadores en el proceso de conciliación [14], según concepto [15] reclamado en el Año 2019, los resultados fueron los siguientes:

Tipo	Monto
------	-------

Monto asociado a Remuneraciones	\$ 7.986.909.123
Monto asociado a Indemnizaciones	\$ 98.893.627.424
Cotizaciones previsionales	\$ 1.816.026.647
<b>Monto Total</b>	<b>\$ 108.696.563.194</b>

En el período 2020, en esta línea el Servicio preocupado en proteger la vida y salud tanto de usuarios como de los funcionarios de esta línea, se dictaron instrucciones para el tratamiento remoto de estos procesos traducidas en las Circulares N°22, del 19.03.2020, Circular N°64 del 30.07.2020, ambas de la línea de Conciliación, y la Circular N°45 del 29.05.2020 de Mediación, de manera de enfrentar la atención oportuna a la demanda de los usuarios, sin dejar de mantener la atención a las solicitudes de Reclamos Administrativos tramitados durante el año, así como de las solicitudes de mediación.

La demanda por Conciliación individual durante el año 2020 sumó 114.773 solicitudes. Por otro lado, hubo 45.767 reclamos con conciliación previa, total y parcial de los reclamos ingresados y egresados en el período enero a diciembre del año 2020. [\[16\]](#)

En lo que respecta a los montos recuperados (en pesos corrientes) para los trabajadores en el proceso de conciliación según concepto reclamado en el Año 2020, los resultados fueron los siguientes: [\[17\]](#)

<b>Tipo</b>	<b>Monto</b>
<b>Monto asociado a Remuneraciones</b>	\$2.579.945.497

<b>Monto asociado a Indemnizaciones</b>	\$42.600.706.972
<b>Cotizaciones previsionales</b>	\$515.997.750
<b>Otros conceptos</b>	\$75.604.863
<b>Monto Total</b>	\$45.772.255.082

Durante el año se realizaron más de 30 capacitaciones a las regiones, con el objeto de resolver las dudas surgidas de las Circulares mencionadas anteriormente. Se capacitó, además, sobre el correcto uso de medios digitales, como correo electrónico y uso de plataforma Teams. Todo lo anterior conllevó a la capacitación de 300 funcionarios de la línea. Además, se realizó curso de Introducción a Conciliación funcionarios nuevos a la línea, pertenecientes a la Región Metropolitana Oriente.

En el período 2021, se dictaron instrucciones para el tratamiento remoto de estos procesos traducidas en las Circulares N°21, del 01.03.2021, Circular N°76 del 26.10.2021, ambas de la línea de Conciliación; la circular N° 77 del 26-10-2021 para establecer normas y criterios para resolver solicitudes de reconsideración de multas administrativas y la Circular N°87 del 02-12-2021, la cual Complementa circular N° 76 de 26-10-2021, incorporando la Ley N°21.389 sobre la creación del registro nacional de deudores de pensión de alimentos y la obligación de retención en los finiquitos, de manera de enfrentar la atención oportuna a la demanda de los usuarios , sin dejar de mantener la atención a las solicitudes de Reclamos Administrativos tramitados durante el año, así como de las solicitudes de mediación.

La demanda por Conciliación individual durante el año 2021 sumó 95.865 <sup>[18]</sup> solicitudes. Por otro lado, hubo 37.452 reclamos con conciliación previa, total y parcial de los reclamos ingresados y egresados en el período enero a diciembre del año 2021.

En lo que respecta a los montos recuperados (en pesos corrientes) para los trabajadores en el proceso de conciliación según concepto reclamado, los resultados fueron los siguientes:

Concepto	Monto
Indemnizaciones	\$35.061.511.880
Remuneraciones	\$2.690.238.787
Cotizaciones Previsionales	\$140.302.506
Otra	\$32.631.683
<b>Total</b>	<b>\$37.924.684.856</b>

Durante el año, producto de la situación sanitaria que aún vive el país, el Servicio emitió una circular (N° 21 del 01-03-2021), en la cual se actualizaron instrucciones para la atención de reclamos administrativos en período de emergencia sanitaria, adecuándose al plan Paso a Paso, ejecutado por el Ministerio de Salud.

Se realizaron tres (3) jornadas de capacitación con la participación de trescientos (300) funcionarios, en las cuales se revisaron las nuevas instrucciones, capacitando sobre el uso adecuado de las herramientas informáticas que dispone el Servicio para atender conciliaciones no presenciales y para la construcción y almacenamiento de los expedientes digitales.

En el segundo semestre y con el objetivo de socializar las nuevas instrucciones relativas al nuevo ajuste conforme al plan paso a paso, se realizaron jornadas de capacitación para un total de trescientos (300) funcionarios, sobre el sistema de Notificación, Comunicación y Citación en el proceso de reclamos de conformidad a lo dispuesto en la Ley 21.327. Asimismo, se impartieron instrucciones referidas al sistema de cálculo de multas administrativas cursadas en procedimientos de Conciliación.

En el último trimestre del año 2021, se organizó una nueva jornada de capacitación para un total de trescientos (300) funcionarios, con el fin socializar las instrucciones relativas a la Ley N°21.389 sobre la creación del registro nacional de deudores de pensión de alimentos y la obligación de retención en los finiquitos.

Un insumo importante de información en el ámbito de Conciliación, es el Finiquito Laboral Electrónico. Este trámite permite al ex empleador de un ex trabajador poder confeccionar una propuesta de finiquito laboral, la que es enviada de manera electrónica al ex trabajador para su revisión y aprobación en caso de proceder. El finiquito laboral electrónico produce el mismo efecto jurídico que el finiquito ratificado presencialmente, esto es, dejar constancia del término de la relación laboral y de las obligaciones derivadas del mismo. La DT, en su calidad de ministro de fe, certifica además de la identidad y el acuerdo de las partes, que el pago se haya realizado, ya sea mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria del ex trabajador, por vale vista Banco Estado o cheque al domicilio tributario de éste, en cualquiera de las formas a través de la Tesorería General de la República. Durante el año 2021, se suscribieron un total de 163.141 finiquitos laborales electrónicos.[\[19\]](#)

## **Mediaciones**

En el año 2018, se efectuaron 674 actuaciones correspondientes a Mediaciones Voluntarias y Obligatorias en el marco de negociaciones colectivas. En cuanto a mediaciones por Vulneración de Derechos Fundamentales, se realizaron 1.116. Por otro lado, se realizaron 632 Mediaciones generales solicitadas.

Las Mediaciones generales de oficio, alcanzaron un total de 353 actuaciones realizadas.

El total de actuaciones de Mediación Laboral en el año 2018 fue de 2.782 [\[20\]](#).

En el año 2019, se efectuaron 763 actuaciones correspondientes a Mediaciones Voluntarias y Obligatorias en el marco de negociaciones colectivas (Ley 20.940). En cuanto a mediaciones por Vulneración de Derechos Fundamentales, se realizaron 1.094. Por otro lado, se realizaron 718 Mediaciones generales a petición de parte.

Las Mediaciones generales de oficio, alcanzaron un total de 346 actuaciones realizadas. El total de actuaciones de Mediación Laboral en el año 2019 fue de 3.338. [\[21\]](#).

En el año 2020, se efectuaron 1.862 Mediaciones Laborales, de las cuales 460 actuaciones corresponden a mediaciones voluntarias y obligatorias en el marco de Negociaciones Colectivas (Ley N°20.940 que Moderniza el Sistema de Relaciones Laborales). Por su parte se realizaron 779 por vulneración de derechos fundamentales, 420 generales a petición de parte, 199 generales de oficio, 2 procedimiento especial de negociación colectiva de trabajadores transitorios y 2 mediaciones laborales en conflictos colectivos. [\[22\]](#)

Finalmente, en el año 2021, es importante destacar la implementación de la ley de modernización N° 21.327, en la cual se establece una nueva figura llamada “Asesor para Mediaciones Laborales”. Para ello se emitieron las correspondientes instrucciones que regulan este nuevo actor. Posteriormente, en el último trimestre del año 2021, se llevó a cabo una capacitación para cincuenta (50) funcionarios del Servicio vinculados al proceso de mediación, en la cual se presentaron estas nuevas instrucciones, su funcionamiento, y la aclaración de dudas o consultas.

En este período, se efectuaron 1.996 [\[23\]](#) Mediaciones Laborales, de las cuales 569 actuaciones corresponden a mediaciones voluntarias y obligatorias en el marco de Negociaciones Colectivas (Ley N°20.940 que Moderniza el Sistema de Relaciones Laborales). Por su parte se realizaron 696 por vulneración de derechos fundamentales, 412 generales a petición de parte, 313 generales de oficio, 1 procedimiento especial de negociación colectiva de trabajadores transitorios y 5 mediaciones laborales en conflictos colectivos.

## **Diálogo Social; Mesas de Trabajo, Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios**

### **Mesas de Trabajo**

Durante el año 2018, se realizaron 129 mesas de trabajo tripartitas, en las que participaron 646 empleadores de diferentes ramas de actividad. En dicha instancia, 302 empresas firmaron acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo. Estos acuerdos se relacionan principalmente con el otorgamiento de beneficios para la conciliación de vida familiar, reconocimiento

laboral y mejoras en condiciones laborales propias del rubro. Los sectores involucrados en estas actividades preferentemente son Comercio, Minería, Transporte, Industria, Educación y Turismo

Durante el año 2019, se realizaron 135 mesas de trabajo tripartitas, en las que participaron 626 empleadores de diferentes ramas de actividad. En dicha instancia, 330 empresas firmaron acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo. [\[24\]](#). Estos acuerdos se relacionan principalmente con el otorgamiento de beneficios para la conciliación de vida familiar, reconocimiento laboral y mejoras en condiciones laborales propias del rubro. Los sectores involucrados en estas actividades preferentemente son Comercio, Minería, Transporte, Industria, Educación y Turismo.

En el año 2020, se realizaron 105 mesas de trabajo tripartitas, en las que participaron 589 empleadores de diferentes ramas de actividad. En dicha instancia, 326 empresas firmaron acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo. [\[25\]](#) Estos acuerdos se relacionan principalmente con el otorgamiento de beneficios para la conciliación de vida familiar, reconocimiento laboral y mejoras en condiciones laborales propias del rubro. Los sectores involucrados en estas actividades preferentemente son Comercio, Minería, Industria y Educación.

En el año 2021, se realizaron 41 mesas de trabajo tripartitas, en las que participaron 216 empresas, y con ello a más de 39.065 trabajadores. Estas instancias ejecutaron 122 reuniones y 83 actividades. El resultado de éstas se tradujo en 56 acuerdos que involucraron a 77 empresas. Del total de mesas realizadas, 24 son instancias nuevas, en tanto 17 de ellas son de continuidad a las existentes en años anteriores. A su vez, 31 son mesas creadas por invitación del Servicio, considerando la relevancia o problemática de la situación planteada, en tanto que 10 corresponden a solicitadas. Es necesario señalar, que el objetivo de las mesas el año indicado fue afianzar la metodología del diálogo en las empresas participantes, más que el mero fin de alcanzar acuerdos. No obstante, la prevención anterior, 20 mesas los formalizaron, involucrando a más de 24.800 trabajadores. Cabe destacar que los sectores económicos en los cuales se desarrollaron mayoritariamente las mesas fueron los extractivos (minería, agricultura), comercio, servicios y la industria.

## **Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU)**

Durante el período 2018, se encontraban activos de forma permanente 22 Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU) que funcionaron en todas las regiones del país. Este mecanismo institucional permanente descentralizado - de carácter regional o local - de Diálogo Tripartito de Trabajadores, Empleadores y Dirección del Trabajo, ejecutó 103 actividades conjuntas y 89 reuniones programadas que demuestran la continuidad del diálogo social.

Durante el período 2019, se encontraban activos 18, los que funcionan en la mayoría de las regiones del país. Este mecanismo institucional, permanente y descentralizado - de carácter regional o local - de Diálogo Tripartito de Trabajadores, Empleadores y Dirección del Trabajo, durante el año 2019, ejecutó 75 actividades y reuniones, que demuestran la continuidad y vigencia del diálogo social.

En el año 2020, se encontraban activos 20<sup>[26]</sup>. Estos funcionan en la mayoría de las regiones del país. Este mecanismo institucional, permanente y descentralizado - de carácter regional o local - de Diálogo Tripartito de Trabajadores, Empleadores y Dirección del Trabajo, durante el año 2020, ejecutó 114 actividades y reuniones, que demuestran la continuidad y vigencia del diálogo social.

En el año 2021, fueron 23 los que registraron actividad. Durante el período, se realizaron 65 reuniones y 109 actividades, con una participación estimada de 4.262 personas, destacándose la participación de Universidades regionales y Observatorios Laborales en la mayoría de las regiones del país. Por la dinámica establecida por la crisis sanitaria, por segundo año consecutivo, se realizaron mayoritariamente reuniones remotas lo que favoreció la participación de más de un CTRU en una región en forma simultánea, como fue el caso de Valparaíso que ejecutaron reuniones actividades de manera conjunta con el CTRU de San Antonio y Aconcagua. Esto significó ampliar de manera extraordinaria el número y la actividad económica de las empresas participantes. Al respecto, se destaca la participación promedio de 230 consejeros a lo largo del país, de actividades económicas tan disímiles como minería, agricultura, construcción, sector portuario, mundo académico, etc. Las temáticas más recurrentes fueron la Modernización de la Dirección del Trabajo y la Salud Mental de los trabajadores y trabajadoras a consecuencia de la crisis sanitaria en el país.

---

[1] Departamento de Relaciones Laborales

[2] Responsable del Dato: Depto. De Relaciones Laborales. Elaboración Departamento de Estudios, Fuente Registros Administrativos de la Dirección del Trabajo.

[3] Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo, elaborado por el Departamento de Estudios.

[4] Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo, elaborado por el Departamento de Estudios.

[5] Fuente: Datos extraídos de Cuenta Pública 2020, en base a información entregada por Departamento de Estudios.

[6] Fuente: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.

[7] Fuente: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.

[8] Fuente: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.

[9] Fuente: Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo.

[10] Fuente: resultado final 2021 del indicador de la línea de Relaciones Laborales “Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral en el año t.”

[11] Fuente: resultado final 2018 del indicador de la línea de Relaciones Laborales “Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período.”

[12] Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo. La Información está actualizada al 15/03/2020, elaborado por el Departamento de Estudios.

[13] Fuente: resultado final 2019 del indicador de la línea de Relaciones Laborales “Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período.”

[14] Referidos a los siguientes tipos de término de los reclamos: Abandonado, Conciliación parcial, Conciliado, Desistido con conciliación previa, Desistido sin constancia de conciliación, Infundado, Sin Conciliación.

[15] Se excluyen los montos referidos a: descuentos decretados judicialmente, impuestos, pensión alimenticia, cuotas sindicales, créditos sociales, informalidad laboral, indemnización obligatoria y Artículo 162 del Código del Trabajo (remuneración fija, remuneración variable, otros remuneracionales y otros no remuneracionales).

[16] Fuente: Datos extraídos de Cuenta Pública 2020, en base a información entregada por Departamento de Estudios.

[17] Fuente: Datos extraídos de Cuenta Pública 2020, en base a información entregada por Departamento de Estudios.

[18] Fuente: Registros administrativos Dirección del Trabajo. La Información está actualizada al 01/02/2022, elaborado por el Departamento de Estudios.

[19] Fuente: Departamento de Relaciones Laborales.

[20] Fuente: Departamento de Estudios, al 25 de febrero de 2019 y Tableau.

[21] Fuente: Departamento de Estudios, al 28 de febrero de 2020.

[22] Fuente: Fuente: Datos extraídos de Cuenta Pública 2020, en base a información entregada por Departamento de Estudios.

[23] Fuente: Departamento de Estudios, al 01 de febrero de 2022.

[24] Fuente: Resultado final 2019 correspondiente al indicador de desempeño colectivo regional de la línea de Relaciones Laborales “Porcentaje de empresas cuyos representantes de empleadores y representantes de trabajadores, suscriben acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo participando en Mesas de Trabajo.” Validado por regiones en sistema SIG-BSC.

[25] Fuente: Resultado final 2020 correspondiente al indicador de desempeño colectivo regional de la línea de Relaciones Laborales “Porcentaje de empresas cuyos representantes de empleadores y representantes de trabajadores, suscriben acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo participando en Mesas de Trabajo.” Validado por regiones en sistema SIG-BSC.

[26] Fuente: CTRU que registran actividades y/o reuniones en SIRELA

# 4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

## 4.1 Modernización

- Continuar en la implementación y desarrollo de obligaciones y acciones establecidas en la Ley N° 21.327 que modifica el Código del Trabajo y moderniza la Dirección del Trabajo, lo que exige y hace necesario el desarrollo e incorporación de mayor tecnología a sus procesos y actuaciones, digitalizando trámites y gestiones que reducen los tiempos de espera, permitiendo mejorar el acceso a los servicios y productos que disponen las líneas operativas, a través de la plataforma tecnológica Mi DT y canales de atención presencial, para nuestros usuarios. El objetivo es potenciar la oferta de trámites y servicios digitales, permitiendo avanzar hacia un estado moderno, ágil e innovador, con especial énfasis en entregar un mejor servicio a la ciudadanía, para seguir acercando a la DT a los trabajadores, dirigentes sindicales y empleadores del todo el país
- Agilizar y priorizar proyectos que involucren desarrollos informáticos en todos sus procesos.
- Fortalecer el uso de plataformas en búsqueda de jurisprudencia y de gestión documental.
- Disponer de un sistema electrónico para la tramitación y seguimiento de actuaciones o gestiones ante la DT.
- Continuar con el trabajo desarrollado en el Libro de Remuneraciones Electrónico, que permita interoperar y fortalecer sus procesos actuales, con especial énfasis en entregar un mejor servicio a la ciudadanía.

## 4.2 Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa

Continuar con la implementación y pleno funcionamiento de la unidad de apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa, cuyo objetivo es promover y facilitar el cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de higiene y seguridad.

#### 4.3 Gestión Institucional

- Fortalecer la gestión interna de las principales líneas operativas, mediante el desarrollo de acciones que apunten al mejoramiento continuo de la calidad de sus actuaciones, mejora y optimización de sus procesos, en la actualización de procedimientos y aumentos en coberturas y permitiendo dar respuesta de manera oportuna y con celeridad a sus usuarios.
- Elaborar pronunciamientos jurídicos autosuficientes, con completitud y lenguaje fácil para los usuarios.
- Desarrollar un programa de acciones de fiscalización de oficio, en empresas de diferentes actividades económicas.
- Fortalecer la toma de decisiones basada en datos, que permita administrar y proveer datos de manera eficiente y oportuna para guiar las decisiones estratégicas institucionales.
- Potenciar las capacidades técnicas de la línea de atención, aportando a la mejora continua de mecanismos de atención y uso de tecnología disponibles dispuestas por el Servicio, que permitan mejorar la atención de las personas, basados en los estudios de experiencia usuaria, con énfasis en la atención a distancia: trámites en línea, acceso a información mediante sitio web y Fono Consulta Laboral.

# 5. Anexos

## Índice

---

.Anexo 1: Identificación de la Institución	53
.Anexo 2: Recursos Humanos	56
.Anexo 3: Recursos Financieros	64
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	65
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	68
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	69
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	69
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	70
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	72
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	73
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	78
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	79
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	80

## Anexo 1: Identificación de la Institución

---

### a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

#### Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

D.F.L. N°2 de 1967, D.L. N°3.501 de 1981.

#### Misión Institucional

Promover y velar por el cumplimiento eficiente de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo; el ejercicio pleno de la libertad sindical, y el diálogo social, favoreciendo relaciones laborales justas, equitativas y modernas.

### Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Impulsar el crecimiento del mercado laboral con énfasis en la calidad del empleo, y en la disminución de la informalidad.
2	Impulsar cambios a la legislación laboral que promuevan un mercado laboral inclusivo, con énfasis en un aumento de las oportunidades de empleabilidad de los siguientes sectores: mujeres, jóvenes, adultos mayores, y personas con discapacidad.
3	Reformar y modernizar la institucionalidad, con énfasis en el Sistema Nacional de Capacitación y la Dirección del Trabajo, configurando un sistema que responda a las características de los nuevos mercados.
4	Modernizar el Sistema de Capacitación, a fin de entregar a los trabajadores los instrumentos y herramientas necesarias para enfrentar la revolución tecnológica y ser ciudadanos en la sociedad moderna del conocimiento y la información. Esto a través de un proceso de formación continua, que certifique las competencias en un marco de cualificaciones, que permita una ruta ascendente de educación, productividad, condiciones de trabajo y salarios.
5	Promover y asegurar el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en el trabajo, así como de salud ocupacional, tanto en el sector público como privado.
6	Reformar y mejorar el Sistema Previsional, que permita a todas las chilenas y chilenos el acceso a pensiones más dignas, en el marco de un sistema de protección social.
7	Generar un diálogo y colaboración permanente entre los distintos actores del mercado laboral.

### Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
1	Facilitar el cumplimiento de la normativa laboral, mediante una fiscalización inteligente, una orientación clara de la interpretación de la normativa, la revisión de criterios legales, la defensa de los derechos laborales, la inclusión y la libertad sindical.

Nro.	Descripción
2	Mejorar el acceso a los servicios y productos entregados por la Dirección del Trabajo, a través de su digitalización y disposición a las personas, empresas y organizaciones sindicales de forma clara y oportuna.
3	Mejorar los servicios y productos entregados a través de la modernización institucional, por medio de una fiscalización proactiva, una solución preventiva y alternativa de conflictos y atención al usuario con mayor oportunidad, gestionada por funcionarias y funcionarios altamente motivados promoviendo un servicio de calidad

## Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Normativa laboral	Corresponde a actividades 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.	1, 2, 3
2	Relaciones Laborales	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, y fomentar el diálogo social.	1, 2, 3
3	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, 2, 3
4	Servicio al usuario	Corresponde a la gestión de los canales de atención de la Dirección del Trabajo, con los cuales interactúa directa e indirectamente con sus usuarios.	1, 2, 3

## Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Nro.	Descripción	Cantidad
1	Trabajadores.	4.854.690
2	Empleadores.	160.105
3	Sindicatos y Org.	8.830

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

ORGANIGRAMA MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

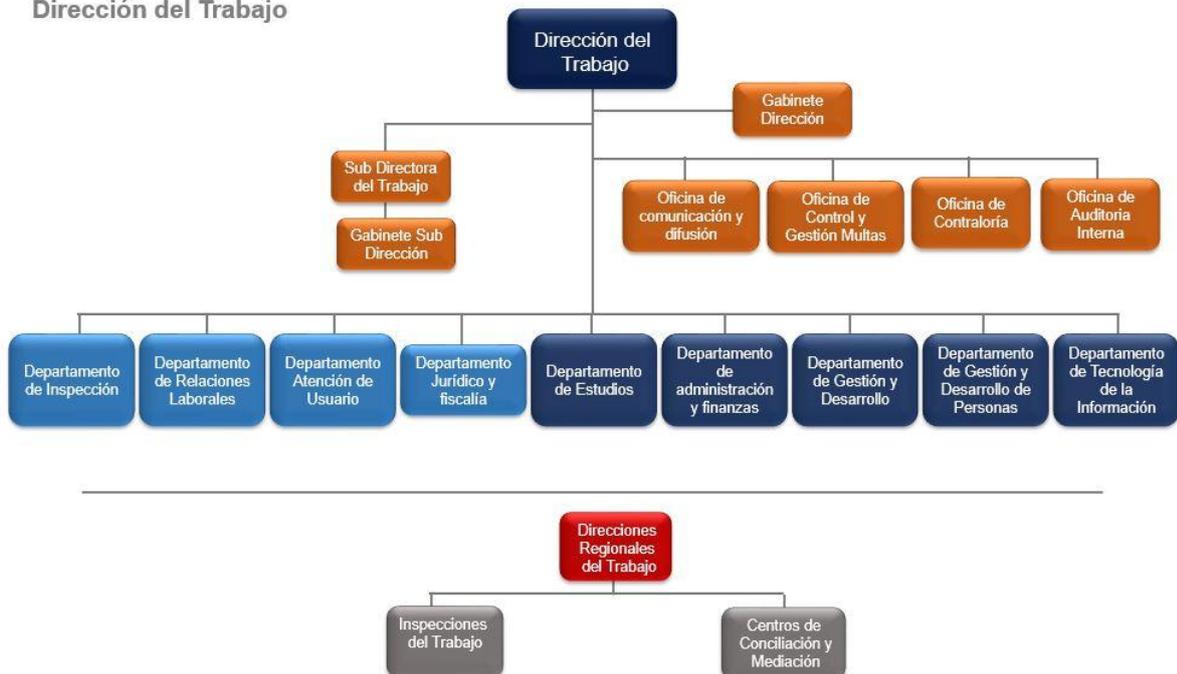


(\*):Tuición financiera, conforme al Decreto Ley N° 1.263 del año 1975.

## Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio

### Estructura Organizacional- año 2021

#### Dirección del Trabajo



## c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
DIRECTORA DEL TRABAJO	LILIA JEREZ AREVALO
SUBDIRECTOR DEL TRABAJO (S)	JUAN TERRAZAS PONCE
JEFE DEPTO. DE INSPECCIÓN	SERGIO MORALES CRUZ
JEFA DEPTO. DE RELACIONES LABORALES	VALENTINA MORALES MIMICA
JEFA DE DEPTO. DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS (S)	MONICA VALENZUELA TORRES
JEFA DEPTO. ESTUDIOS	CLAUDIA MOURA ROMERO
JEFE DE DEPTO. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN (S)	RODRIGO RIFFO SANZANA
JEFE DEPTO. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	RODRIGO RIFFO SANZANA
JEFE DEPTO. DE GESTIÓN Y DESARROLLO	FERNANDO AHUMADA CEPEDA
JEFE DEPTO. DE ATENCIÓN DE USUARIOS	CLAUDIO PINTO MUÑOZ
JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES	ALEJANDRO MIGLIARO MARTÍNEZ
JEFE OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA	HERNÁN ORTÍZ GALVEZ
JEFA OFICINA DE CONTRALORIA INTERNA	BARBARA CHOMALÍ QUIROZ
JEFE DE DEPTO. JURÍDICO Y FISCALIA	JUAN TERRAZAS PONCE
JEFE OFICINA CONTROL Y GESTION DE MULTAS	FRANCISCO HUIIRCALEO ROMAN

## Anexo 2: Recursos Humanos

### Dotación efectiva año 2021, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Contrata	968	80.80%	835	79.75%	1.803
Planta	230	19.20%	212	20.25%	442
Total	1.198	100.00%	1.047	100.00%	2.245

### Dotación efectiva año 2021, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Técnicos	147	12.27%	88	8.40%	235
Directivos	9	0.75%	18	1.72%	27
Auxiliares	3	0.25%	16	1.53%	19
Profesionales	234	19.53%	203	19.39%	437
Administrativos	172	14.36%	104	9.93%	276
Total	1.198	100.00%	1.047	100.00%	2.245

## Dotación Efectiva año 2021 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
24 AÑOS O MENOS	3	0.25%	0	0%	3
ENTRE 25 y 34 AÑOS	119	9.93%	110	10.51%	229
ENTRE 35 y 44 AÑOS	373	31.14%	252	24.07%	625
ENTRE 45 y 54 AÑOS	408	34.06%	325	31.04%	733
ENTRE 55 y 59 AÑOS	151	12.60%	140	13.37%	291
ENTRE 60 y 64 AÑOS	99	8.26%	140	13.37%	239
65 Y MÁS AÑOS	45	3.76%	80	7.64%	125
Total	1.198	100.00%	1.047	100.00%	2.245

## Personal fuera de dotación año 2021 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	4	23.53%	10	43.48%	14
Reemplazo	11	64.71%	11	47.83%	22
Suplente	2	11.76%	2	8.70%	4
Total	17	100.00%	23	100.00%	40

## Personal a honorarios año 2021 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Técnicos	2	11.76%	5	21.74%	7
Profesionales	5	29.41%	9	39.13%	14
Administrativos	4	23.53%	2	8.70%	6
Fiscalizadores	6	35.29%	7	30.43%	13
Total	17	100.00%	23	100.00%	40

## Personal a honorarios año 2021 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
1 años o menos	2	50.00%	5	50.00%	7
Más de 2 y hasta 3 años	0	0%	1	10.00%	1
Más de 3 años	2	50.00%	4	40.00%	6
Total	4	100.00%	10	100.00%	14

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

### 1 Reclutamiento y Selección

#### 1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	96	0	36
(b) Total de ingresos a la contrata año t	113	17	91
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	84,96%	0,00%	39,56%

#### 1.2 Efectividad de la selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	96	0	0
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	96	0	36
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	100,00%	None%	91,67%

### 2 Rotación de Personal

#### 2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	109	71	71
(b) Total dotación efectiva año t	2.283	2.230	2.230
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	4,77%	3,18%	3,47%

#### 2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2019	2020	2021
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	4	5	4
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	62	40	32
Otros retiros voluntarios año t	34	18	34
Funcionarios retirados por otras causales año t	9	8	8

<b>Causales</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Total de ceses o retiros	109%	71%	78%

### 2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

<b>Variables</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	122	20	116
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	109	71	78
Porcentaje de recuperación (a/b)	111,93%	28,17%	148,72%

## 3 Grado de Movilidad en el Servicio

### 3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

<b>Variables</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	8	2	77
(b) Total Planta efectiva año t	458	429	442
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	1,75%	0,47%	17,42%

### 3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

<b>Variables</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	254	16	34
(b) Total Contratos efectivos año t	1.825	1.801	1.803
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	13,92%	0,89%	1,89%

## 4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

### 4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

<b>Variables</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
(a) N° de funcionarios capacitados año t	761	2.040	2247
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.283	2.230	2.245
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	33,33%	91,48%	100,09%

#### 4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2019	2020	2021
(a) $\sum$ (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	61.363	55.393	88890
(b) Total de participantes capacitados año t	3.361	4.657	10854
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	18,26	11,89	8,19

#### 4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	1	1	2
(b) N° de actividades de capacitación año t	44	43	163
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	2,27%	2,33%	1,23%

#### 4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de becas otorgadas año t	37	61	61
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.283	2.230	2.245
Porcentaje de becados (a/b)	1,62%	2,74%	2,72%

## 5 Días no Trabajados

#### 5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	3.676	4.089	5178
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.283	2.230	2.245
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,61	1,83	2,31

## 5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	548	669	427
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.283	2.230	2.245
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,24	0,30	0,19

## 5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	20	77	112
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.283	2.230	2.245
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,01	0,03	0,05

## 6 Grado de Extensión de la Jornada

### 6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	10.402	2.420	1918
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.283	2.230	2.245
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	4,56	1,09	0,85

## 7 Evaluación del Desempeño

### 7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2019	2020	2021
Lista 1	2.249	2.198	2239
Lista 2	1	1	5
Lista 3	0	1	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	2.250	2.200	2.244
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.283	2.230	2.245
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	98.55%	98.65%	99.96%

## 7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2019	2020	2021
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

## 8 Política de Gestión de Personas

### 8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2019	2020	2021
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

## 9 Regularización de Honorarios

### 9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	3	1	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	113	17	91
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	2,65%	5,88%	0,00%

### 9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	3	1	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	2	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	None%	50,00%	None%

### 9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	2	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	2	0
Porcentaje (a/b)	None%	0,00%	None%

## **Anexo 3: Recursos Financieros**

---

La información financiera de las instituciones públicas, tanto en moneda nacional como en dólares, en los casos en que corresponda, se encuentra publicada en el sitio web de la Dirección de Presupuestos, [www.dipres.gob.cl](http://www.dipres.gob.cl).

Específicamente, se debe ingresar al link “Presupuestos”; en “Presupuestos por año” se debe seleccionar el año “2021”; seleccionar “Ejecución Total”; seleccionar “Capítulo”; seleccionar el ministerio correspondiente; y dentro de cada servicio seleccionar el documento “Informe Ejecución Capítulo Cuarto Trimestre”, en “Pesos” o “Dólares” cuando corresponda

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021

### Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2021: 100,0%

#### Normativa laboral

Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes en el año t

**Fórmula de cálculo:** Sumatoria días transcurridos entre la fecha de recepción de todos los antecedentes necesarios para la elaboración del dictamen hasta su emisión en el año t / Número total de dictámenes emitidos en el año t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (días)	19,00	17,00	18,00	17,00	19,00	100,0%
Sumatoria días transcurridos entre la fecha de recepción de todos los antecedentes necesarios para la elaboración del dictamen hasta su emisión en el año t	13829,00	10429,00	7256,00	12091,00	12160,00	
Número total de dictámenes emitidos en el año t	713,00	607,00	401,00	713,00	640,00	

#### Relaciones Laborales

Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral en el año t

**Fórmula de cálculo:** Número de negociaciones colectivas regladas existentes en el período t con asistencia técnica / Número total de negociaciones colectivas regladas existentes en el periodo t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	76,00	74,00	83,00	86,00	75,00	100,0%
Número de negociaciones colectivas regladas existentes en el período t con asistencia técnica	1157,00	1218,00	1015,00	1391,00	1193,00	
Número total de negociaciones colectivas regladas existentes en el periodo t	1523,00	1652,00	1222,00	1621,00	1586,00	

## Fiscalización

Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa respecto del total de fiscalizaciones.

**Fórmula de cálculo:** Numero total de Fiscalizaciones de oficio por programa efectuadas en el año t / Numero total de Fiscalizaciones efectuadas en el año t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	14,00	24,00	29,00	35,00	23,00	100,0%
Numero total de Fiscalizaciones de oficio por programa efectuadas en el año t	13249,00	19701,00	17212,00	22876,00	16550,00	
Numero total de Fiscalizaciones efectuadas en el año t	92204,00	83187,00	58510,00	65120,00	73500,00	

## Relaciones Laborales

Tiempo promedio del proceso total de conciliación.

**Fórmula de cálculo:** Sumatoria de días hábiles desde la fecha en que se origina el reclamo hasta la fecha de término del proceso de conciliación / Numero total de reclamos con proceso de conciliación terminados en el año t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (días)	15,00	15,00	15,00	15,00	17,00	100,0%
Sumatoria de días hábiles desde la fecha en que se origina el reclamo hasta la fecha de término del proceso de conciliación	1133170,00	1068632,00	689419,00	670812,00	1270547,00	
Numero total de reclamos con proceso de conciliación terminados en el año t	75336,00	72627,00	45957,00	44879,00	76519,00	

## Servicio al usuario

Tiempo Promedio de respuesta a las consultas escritas realizadas por usuarias/usuarios a través del canal consulta laboral del sitio web institucional, en el año t

**Fórmula de cálculo:** Sumatoria total de días hábiles de respuesta a consultas escritas ingresadas y respondidas en el período t / N<sup>o</sup> Total de consultas escritas ingresadas y respondidas en el período t

Variables	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (días)	2,00	2,00	12,00	2,00	5,00	100,0%
Sumatoria total de días hábiles de respuesta a consultas escritas ingresadas y respondidas en el período t	185119,00	216095,00	1031371,00	137651,00	600000,00	
Nº Total de consultas escritas ingresadas y respondidas en el período t	85308,00	90243,00	88871,00	60048,00	120000,00	

## **Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022**

---

<b>Año</b>	<b>Iniciativa</b>	<b>Estado de Avance</b>
	Ley N° 21.327 Modernización de la Dirección del Trabajo y Fortalecimiento de su Ley de Planta (Boletín N° 12827-13)	Terminado

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas**

**Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas**

No aplica

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021

### Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2021

Ministerio: Ministerio del Trabajo y Previsión Social  
 Servicio: Dirección del Trabajo

### Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	3	30	30
2.- Eficiencia Institucional	3	30	30
3.- Calidad de Servicio	4	40	40
Total	10	100	100

### Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					30%	30%
1	Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral en el año t	75 %	86.00 % (1391 / 1621)*100	114.67 %	10 %	10%
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1,28 %	0.66 % (15.00 / 2289.58)*100	193.94 %	10 %	10%
3	Medidas de Equidad de Género	37,5 %	37.50 % (3.0 / 8.0)*100	100.00 %	10 %	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					30%	30%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	118,00 %	104.32 % (12172620.00 / 11668013.00)*100	113.11 %	10 %	10%
5	Licitación con dos o menos ofertas	56,8 %	54.80 % (63.0 / 115.0)*100	103.65 %	10 %	10%

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
6	Índice de eficiencia energética.	Medir	47.00 kWh/m2 2247388.59 / 47814.00	Cumple	10 %	10%
<b>Objetivo 3: Calidad de los Servicios</b>					<b>40%</b>	<b>40%</b>
7	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	98,69 %	99.97 % (11180.00 / 11183.00)*100	101.30 %	10 %	10%
8	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	37.00 % 62 -25	Cumple	10 %	10%
9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	89,66 %	91.67 % (55.00 / 60.00)*100	102.24 %	10 %	10%
10	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	Medir	81.24 % (1996.00 / 2457.00)*100	Cumple	10 %	10%

## Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021

---

**Cuadro 11**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
31	72.4	4.2	99.48%	M\$ 2.484.608

## **Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021**

---

### **Medidas**

Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.

"15% de dirigentes sindicales mujeres capacitadas en más de una oportunidad, en temáticas de interés general y específicas, promoviendo la formación integral e incentivando la participación continua de las dirigentes sindicales en el tiempo, respecto del total de dirigentes sindicales mujeres vigentes en el año t" Planificación de Capacitaciones. A finales del año 2020, se llevó a cabo la actualización del número de dirigentes mujeres que tendrían mandato vigente para el año 2021. En función de ese número se planificaron las capacitaciones, y se determinó la distribución de las metas para cada una de las Direcciones Regionales del Trabajo (17) del país. Cabe señalar, que en el marco de la crisis sanitaria por la que atraviesa nuestro país durante el presente año, el Departamento de Relaciones Laborales emitió la Circular N°20 de fecha 26 de febrero de 2021, la cual actualiza instrucciones en materia de medios de verificación de los subprocesos de capacitaciones, entre otros, entregando un marco instruccional de capacitaciones a realizar por medios no presenciales Ejecución de Capacitaciones: Desde el 01 de enero al 30 de noviembre de 2021, sumando los resultados de todas las regiones del país, se han capacitado en más de una oportunidad a 1244 mujeres dirigentes sindicales, lo que representa a un 16,24 % del total nacional. Este valor equivale a un 108,24% de lo comprometido para el año 2021, ya que se estableció una meta de un 15% de mujeres dirigentes sindicales capacitadas. Por lo tanto, este indicador se encuentra en estado sobrecumplimiento. Las Materias abordadas fueron: Diálogo Social, Negociación Colectiva Reglada: Procedimiento y Etapas, Derechos fundamentales en el ámbito laboral, Contrato de trabajo, Nueva Normativa Laboral, Seguridad y salud en el Trabajo en Tiempos de Covid, Portal Mi DT, Término Contrato de Trabajo, Seguridad y Salud en el Trabajo, Atribuciones, Funciones y Servicios de la DT, Teletrabajo, Remuneraciones, Jornada de Trabajo, Libertad Sindical/ Organizaciones Sindicales, entre otros Indicador que contribuye a la reducción de inequidades y brechas toda vez que la entrega capacitación en más de una oportunidad a dirigentes mujeres en temáticas relativas a la normativa laboral, aporta conocimientos y herramientas para un buen desempeño en su quehacer dirigenal, con énfasis en aspectos relacionados con la mujer, y de cultura general acerca el movimiento sindical, fortaleciendo tanto las capacidades negociadoras, como las relaciones interpersonales entre los actores que intervienen en las relaciones laborales.

Medidas	Resultados
<p>Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</p>	<p>“100 % de fiscalizaciones de oficio por programa ejecutadas en sectores económicos donde más denuncias de mujeres se registraron en el año 2020, respecto de un máximo de 80 fiscalizaciones de oficio por programa planificadas en sectores económicos donde más denuncias de mujeres se registraron en el año 2020, donde la definición de los sectores a considerar se ejecutará en base a los registros administrativos que mantiene la Dirección del Trabajo y se dará cuenta de ello en el informe del programa de fiscalización”. Planificación: Se instruyó mediante la Circular N° 46, de 30 de junio de 2021, del Departamento de Inspección, un programa de fiscalización dirigido al sector de las Actividades de alojamiento y servicios de comida, el cual luego del análisis ejecutado a los registros informáticos que mantiene la Dirección del Trabajo, resultó ser, desde el punto de vista porcentual, el sector que concentró una gran cantidad de denuncias interpuestas por mujeres (1.392), representando el 68% en relación al total de denuncias a ese sector. Respecto de las materias, la selección de éstas correspondió a las más denunciadas en el año 2020, solicitadas por trabajadoras y registradas en las actividades económicas (561000) Actividades de restaurantes y servicio móvil de comidas, (562900) Suministro de comidas por encargo; concesión de servicios de alimentación y (551001) Actividades de Hoteles. Ejecución: En total se realizaron 83 fiscalizaciones distribuidas regionalmente según lo planificado en la Circular N°46 del Departamento de Inspección, se fiscalizaron 81 empresas pertenecientes a la rama de actividad económica “Actividades de Alojamiento y de Servicios de comidas”, de las cuales, el 21% corresponde a la Gran Empresa, el 12% a la Mediana Empresa, el 42% a la Microempresa y el 25% a la pequeña Empresa. Desde el punto de vista de la infraccionalidad, en 27 de las 83 fiscalizaciones se detectó infracción en al menos una de las materias fiscalizadas lo que corresponde a un nivel de infraccionalidad de 32,53%, finalmente 12 fiscalizaciones terminaron con multa (14,45%) y se cursaron 16 sanciones. Al realizar el análisis por materias, el mayor nivel de infraccionalidad se detectó en No llevar correctamente Registro de asistencia con un 19,3% de detección, es decir, de las 83 fiscalizaciones a esta materia, en 16 se detectó infracción, de estas, en 7 se cursa multa, en 4 fiscalizaciones corrigieron de forma inmediata y en 5 se les otorgó plazo de corrección. En términos generales, del total de revisiones de materias en las que se detectó infracción, en el 35% se cursó multa de forma inmediata, del porcentaje restante, el 9% corrigió de forma inmediata y en el 56% se otorgó plazo de corrección. Finalmente, en todos los casos en que se les otorgó plazo, se corrigió la infracción.</p>

Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.

8.1 "Elaboración de Reporte y Minuta, en la que se entregarán estadísticas correspondientes a la participación de las mujeres en los pactos de teletrabajo, distribución territorial y sexo, distribución por RAE y sexo, y modalidad de trabajo; y, breve análisis comparativo entre la composición de los pactos de teletrabajo y la composición del mercado del trabajo a partir de los resultados de la ENCLA 2019 y de los registros administrativos del servicio; respectivamente." En el plano de la producción de estadísticas con enfoque de género, es muy relevante conocer, visibilizar y analizar la realidad laboral de trabajadores y trabajadoras, pues permite identificar y diagnosticar situaciones y problemas no resueltos, abrir hipótesis de trabajo que pueden ser útiles para nuevos estudios y perfilar medidas y acciones de política pública necesarias en materia de equidad. Lo anterior demanda contar con información vigente que permita precisar con un alto nivel de acercamiento a la realidad la toma de decisiones, en ese sentido permitirá verificar inequidades y brechas en el mercado de trabajo, expresión de situaciones de desigualdad y discriminación. Para el logro de este compromiso se efectuaron una serie de actividades, como son: Respecto a la planificación, se efectuó carta Gantt con los principales hitos del compromiso En relación con la ejecución, se elaboró Reporte y Minuta, en la que se entregaron estadísticas correspondientes a la participación de las mujeres en los pactos de teletrabajo, distribución territorial y sexo, distribución por RAE y sexo, y modalidad de trabajo; y, breve análisis comparativo entre la composición de los pactos de teletrabajo y la composición del mercado del trabajo a partir de los resultados de la ENCLA 2019 y de los registros administrativos del servicio; respectivamente." Este documento fue debidamente revisado y aprobado por la Superioridad del Servicio y publicado en la Intranet Institucional al 31 de diciembre de 2021.

## Iniciativas

Iniciativa	Resultado
<p>Medida 7. LEGISLACIÓN Y/O NORMATIVAS, CON PERSPECTIVA DE GÉNERO. "Porcentaje de informes de pronunciamientos jurídicos calificados con enfoque de género"</p>	<p>Las solicitudes de pronunciamientos jurídicos recepcionados en el período enero a noviembre 2021, calificadas con enfoque de género fueron 32. En el período enero a junio de 2021, se emitieron un total de 43 pronunciamientos jurídicos con enfoque de género. De estos 43 pronunciamientos emitidos en el periodo, 16 de ellos corresponden a solicitudes ingresadas en el año 2021 y 26 a solicitudes ingresadas en años anteriores. En cuanto a las materias asociadas a las solicitudes emitidas, Compensatorio Sala Cuna (20), Fuero Maternal (6), Acoso Sexual (1), Protección a la Maternidad (5), Derecho a sala cuna (5), Derecho a alimentar a hijo menor (5), e Identidad de Género (1). Paralelamente a la medición se publicó en la página web los Informes semestrales en esta materia, para conocimiento de la totalidad de los funcionarios. Dado lo anterior, el establecimiento de pronunciamientos con enfoque de género contribuye a aportar información relevante a los/as trabajadores/as, en materia de normativa laboral, sus derechos y deberes y los mecanismos existentes para la denuncia de abusos y vulneración de sus derechos laborales, contribuyendo en definitiva a la reducción de la inequidad detectada.</p>

## **Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021**

---

No aplica

## **Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021**

---

**N° Ley: 21327**

**Fecha de promulgación:** 2021-04-21

**Fecha de entrada en Vigencia:** 2021-04-30

**Materia:** Ley de Modernización de la Dirección del Trabajo

## **Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021**

---

### **Premios y Reconocimientos**

1.- Con fecha 25 de Agosto de 2021, el Servicio Civil premia a formadores de la DT, reconociendo que dentro del servicio público hay funcionarios que cumplen la estratégica tarea de formar y capacitar a sus colegas.

2.- Con fecha 16 de Junio de 2021 la Dirección Regional del Trabajo Metropolitana Poniente a través de su Coordinación Jurídica, fue distinguida por el Poder Judicial, con una mención honrosa del primer concurso nacional de sentencias con perspectiva de género. El certamen es organizado por la Secretaría Técnica de Igualdad de Género y no Discriminación de ese poder del estado y premia fallos que consideren la igualdad de derechos de hombres y mujeres.