



Balance de Gestión Integral

Año 2019

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Dirección del Trabajo

Índice

1	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
2	Resumen Ejecutivo Servicio	6
3	Resultados de la Gestión año 2019	9
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
4	Desafíos para el período de Gobierno	19
Anexo 1	Identificación de la Institución	20
Anexo 2	Recursos Humanos	
Anexo 3	Recursos Financieros	
Anexo 4	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	25
Anexo 5	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	28
Anexo 6	Evaluaciones	29
Anexo 7	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	30
Anexo 8	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	32
Anexo 9	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	35
Anexo 10	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	39
Anexo 11	Premios y Reconocimientos	40

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 políticas, planes, programas y normas 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 y que contribuyan al crecimiento del país.

Este Ministerio cuenta con 7.963 funcionarios/os de planta y contrata, que 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 y la Superintendencia de Seguridad Social. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley del año 2019 fue de M\$ 7.768.529.320.- y les permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

La Subsecretaría del Trabajo logró que se aprobaran importantes leyes en la mejora y protección de los derechos de los trabajadores(as), tales como la modificación de las normas para la incorporación de los trabajadores independientes a los regímenes de protección social; la incorporación en el Código del Trabajo del contrato de los teleoperadores; el establecimiento de medidas de protección a la lactancia materna; el establecimiento de una jornada parcial alternativa para estudiantes trabajadores y; la mejora y establecimiento de nuevos beneficios en el sistema de pensiones solidarias.

Por otra parte, en virtud de la ley N° 20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales, mediante el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas (FFSRLC) se capacitó a 2.668 personas, entre dirigentes/as sindicales, trabajadores/as, empleadores, dueños y trabajadores/as de micro y pequeñas empresas, con un presupuesto total de M\$ 1.024.755. Asimismo, a través del programa Diálogo Social se llevaron a cabo 21 mesas con 35 organizaciones sindicales, con una ejecución de M\$ 222.250. Así como también, el programa Inversión en la Comunidad (Proempleo) tuvo una ejecución de M\$ 88.286.091.

Respecto a la certificación de competencias laborales, liderada por ChileValora, se agregaron nuevos centros al sistema, lo que permitió aumentar la cobertura del catálogo a un 50,3%, compuesto por un total de 942 perfiles. Adicionalmente, se desarrollaron y culminaron ocho proyectos de competencias laborales para el poblamiento del marco de cualificaciones y el desarrollo de rutas formativo-laborales.

La Subsecretaría de Previsión Social, por intermedio de su producto estratégico de educación previsional, implementó el XIII Concurso del Fondo para la Educación Previsional, mediante el cual se financiaron a 22 proyectos del ámbito de formación y difusión, con un presupuesto ejecutado de M\$1.847.382, alcanzando una cobertura de 6.207 beneficiarios directos de los proyectos de formación y de 9.124.057 beneficiarios indirectos de los proyectos de difusión.

La Dirección del Trabajo logró gestionar la conciliación total o parcial de 60.167 solicitudes, correspondiente a un 35% del total de requerimientos de conciliación individual. Por otra parte, desarrolló un total de 83.220 fiscalizaciones en terreno, que requirió un presupuesto que superó los M\$ 20.000.000. En el ámbito de la capacitación, capacitó a 8.586 personas en materia sindical, de las cuales el 37% fueron mujeres. Y, en materia de atención presencial, el Servicio resolvió los requerimientos de 1.461.748 personas en las Inspecciones del Trabajo a nivel nacional.

Por intermedio de la Dirección General del Crédito Prendario, se logró beneficiar a más de 150 mil familias a nivel nacional con la entrega de créditos pignoratícios o préstamos, equivalentes a más de 36 mil millones de

pesos, permitiéndoles a las usuarias y usuarios acceder a un valor del gramo de oro que llegó hasta los \$ 11.500.- en el último trimestre del año.

A través de los productos estratégicos del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, se entregó cobertura a más de 1 millón y medio de personas a nivel nacional entre los distintos programas de capacitación y de empleo, con una inversión superior a los M\$ 789.000.000.-

El Instituto de Previsión Social, a través de sus 192 centros de atención previsional integral y 6 oficinas móviles a lo largo del país, efectuó casi 6 millones de atenciones presenciales. En materia de recaudación electrónica y manual, correspondiente a cotizaciones previsionales, obtuvo la suma de MM\$ 129.695, equivalente a 5.486.130 planillas de cotizaciones y aportes de seguridad social. Y mediante la cobranza, logró recaudar MM\$ 8.629, por concepto de deudas previsionales. Respecto al pago de pensiones, como la Pensión Básica Solidaria y el Aporte Previsional Solidario, éstas se efectuaron por un monto total que alcanzó los MM\$ 1.660.000.-

En el ámbito de acción del Instituto de Seguridad Laboral, se pagaron pensiones en régimen por un valor total que superó los M\$ 20.000.000.- Asimismo, el Servicio recibió un total de 24.980 denuncias de accidentes y enfermedades profesionales, de las cuales un 99,3% recibieron su respectiva calificación, en un tiempo promedio de 3,7 días hábiles, mejorando significativamente su tramitación respecto al año anterior.

Respecto a la labor de fiscalización realizada por la Superintendencia de Pensiones a sus organismos regulados (AFP, AFC, IPS y Comisiones Médicas), fueron ejecutados 43 procesos sancionatorios, con multas que superaron en total las UF 19.000.- Además, en su rol de atención a la ciudadanía, resolvió 140.317 consultas recibidas a través de sus canales presenciales, de call center, correo postal y vía web, lo que representó un aumento en las solicitudes respecto al año anterior.

La Superintendencia de Seguridad Social llevó a cabo un total de 1.181 fiscalizaciones a Entidades, de las cuales 551 fueron realizadas desde la Intendencia de Seguridad y Salud Laboral y 630 por la Intendencia de Beneficios Sociales. Por otra parte, las fiscalizaciones realizadas a profesionales médicos culminaron con 89 sanciones, con un monto total que alcanzó las 1.430 UTM. En materia de atención, la Superintendencia emitió más de 94 mil dictámenes, en formato papel y mediante el Procedimiento Administrativo Electrónico-PAE, este último como parte de su proceso de modernización institucional, mejorando radicalmente su proceso de resolución de reclamaciones.

La Caja de Previsión de la Defensa Nacional financió 202.147 prestaciones de salud, con un monto total de bonificaciones por M\$ 5.655.147 y préstamos del Fondo de Medicina Curativa (FMC) por M\$ 11.536.718.- Además, a través de su Red de Salud, atendió un total de 50.790 pacientes. En materia de pensiones, el Servicio pagó un total de 1.271.861 pensiones, equivalentes a MM\$1.060.723.-

Finalmente, la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile efectuó un gasto de MM\$ 105.324 en las más de 7 millones de prestaciones de salud otorgadas durante el año. En materia previsional, el Servicio pagó a sus beneficiarios más de 800 mil pensiones, con un presupuesto que superó los MM \$700.000.- Finalmente, otorgó más de 15 mil préstamos de auxilio y médicos, que en total superaron los MM\$ 13.000.-

MARÍA JOSÉ ZALDIVAR LARRAÍN

MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Servicio Dirección del Trabajo. Avances de la Gestión 2019

Los logros más relevantes de la Dirección del Trabajo durante el año 2019 fueron:

En el ámbito del diálogo social, se destaca el funcionamiento de 18 Consejos Regionales Tripartitos de Usuarios (CTRU) en la mayoría de las regiones del país, instancia ya institucionalizada de encuentro y reflexión entre trabajadores y empleadores, bajo la coordinación de las Direcciones Regionales del Trabajo, lo que permitió que se realizaran 135 mesas de trabajo, con la participación de 626 empleadores pertenecientes a diferentes ramas de actividad. Este mecanismo institucional de Diálogo Tripartito de Trabajadores,

Empleadores y Dirección del Trabajo ejecutó 75 actividades y reuniones, que demuestran la continuidad y vigencia del diálogo social.

En materia de fiscalización de las normas laborales, previsionales y de higiene y seguridad, la Dirección del Trabajo llevó a cabo más de 83 mil fiscalizaciones en terreno, representando una ejecución presupuestaria de M\$ 20.589.439.

En relación con las solicitudes de Conciliación individual, la D.T. recibió más de 174 mil presentaciones, logrando finalizar 60.167 procesos con resultado de conciliación total o parcial.

Respecto a la atención de usuarios, la atención a través de los distintos canales representa un servicio de carácter estratégico para la institución, reflejado en las cifras que anualmente ha reportado y que superó 1 millón 460 mil atenciones en las Unidades de Atención de Usuarios de las Inspecciones del Trabajo.

En cuanto a la promoción de la libertad sindical y la asistencia técnica, la D.T. capacitó a más de 8 mil dirigentes (as) sindicales a nivel nacional, lo que representa el 33 % del total de dirigentes(as) con mandato vigente.

Otra materia relevante, es la emisión de dictámenes por parte de la Dirección del Trabajo, que alcanzó los 607 pronunciamientos jurídicos, tanto en materias jurídicas ya consultadas como otras sin un pronunciamiento anterior.

A continuación, se presenta el Balance de Gestión Integral de la Dirección del Trabajo, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2019.

2 Resumen Ejecutivo Servicio

1. Resumen Ejecutivo Servicio

La Dirección del Trabajo (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 2019-2022 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 2019 fue de M\$ 74.361.128

La dotación efectiva^[1] del año 2019 fue de 2.283 funcionarios/as. El 20,06% corresponde a planta; el 79,94% a contrata, las mujeres representan el 53% del total de funcionarios/as. Además, cuenta con un total de 96 funcionarios como personal fuera de la dotación año 2019 2, un 14% a Honorarios, un 60% suplentes y un 26% en reemplazos.

Producto Estratégico Fiscalización: Se realizaron un total de 83.220, fiscalizaciones de terreno, un 76% correspondió a fiscalizaciones solicitadas (63.508), en tanto, un 24% fueron fiscalizaciones de oficio por programa (19.712). Respecto del tipo de término de la fiscalización un 25% terminó con aplicación de multa administrativa (20.968), mientras que un 75% (62.252) terminó sin sanción. Las fiscalizaciones que terminaron con aplicación de multa administrativa, tuvieron un monto inicial 58 mil millones aprox. (\$ 58.303.630.270), se cursaron un total 40.849 sanciones, con un monto promedio por sanción, a nivel nacional de \$ 1.427.296.

La ejecución presupuestaria del producto estratégico Fiscalización fue de M\$ 20.589.439.

Producto Estratégico Atención de Usuarios: Se atendió de manera presencial a un total de 1.461.748 personas; a través del Fono Consulta Laboral un total de 454.109 llamadas y 8.259 realizadas desde línea directa (Hotline) habilitadas en 6 oficinas con atención omnicanalidad y se respondieron 91.703 consultas laborales escritas ingresadas a través del Sitio Web institucional, 6.395 consultas más que el año anterior. Cabe considerar que el tiempo promedio de respuesta a las consultas fue de 2,5 días hábiles.

Durante el año 2019 estuvo habilitado el servicio Chatbot con una cantidad total de 95.972 sesiones.

En el ámbito de Solicitudes Ciudadanas de Información OIRS, Ley N° 19.880 se respondieron un total de 10.909 solicitudes, de las cuales 2.506 fueron realizadas de manera presencial en las distintas oficinas del país, y 8.403 fueron ingresadas de manera virtual, un incremento de un 24% respecto del año pasado. El tiempo promedio de respuesta a los requerimientos virtuales, fue de 1,73 días hábiles.

En el contexto del nuevo modelo de atención de usuarios, se implementan 12 nuevas oficinas omnicanalizadas en distintas regiones del país, sumando un total de 18 oficinas bajo esta modalidad.

Este Producto tuvo una ejecución presupuestaria de M\$ 12.993.865.

Producto Estratégico Normativa Laboral, Subproducto Dictámenes: Se emitieron 607 pronunciamientos jurídicos. El 4,3% (26) correspondieron a nueva doctrina y el 95,7% (581) a antigua doctrina. Se recepcionaron 3.297 denuncias por vulneración de derechos fundamentales, de las cuales 2.718 se trataron y terminaron en el período, y en 1.157 de ellas se allanaron o se constató indicios de vulneración. A su vez, durante el año 2019 los Tribunales de Justicia 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 relación a las solicitudes de información por transparencia, a nivel nacional se recepcionaron 4.072 solicitudes, de las cuales el 57% de ellas (2.340) se recibieron en el nivel central. Del total de solicitudes recepcionadas 3.307 (81%) fueron respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles. Este producto tuvo una ejecución presupuestaria de M\$21.993.

Producto Estratégico Relaciones Laborales, Subproducto Promoción de la Libertad Sindical y Asistencia Técnica: en el año 2019, se capacitó a 8.586 dirigentes sindicales logrando una cobertura del 33% de dirigentes con mandato vigente (26.009), habiendo capacitado a 3.143 dirigentes sindicales mujeres, que representan el 44,19% de cobertura de las dirigentes mujeres con mandato vigente en el año (7.113).¹

En materia de difusiones, se realizaron 721 actividades, con una participación aproximada de 34.537 usuarios. En lo que respecta a la calificación de Servicios Mínimos y conformación de equipos de emergencia, fueron 117 empresas las que solicitaron calificación al respecto. De estos requerimientos, 59 ya se encuentran finalizados.

La ejecución presupuestaria de este producto fue de M\$.14.462.431.

Producto Estratégico Relaciones Laborales, Subproducto Sistemas de Prevención y Solución Alternativa de Conflictos y Diálogo Social: La demanda por Conciliación individual durante el año 2019 sumó 174.206 solicitudes. Por otro lado, del total de las Audiencias de Conciliación tratadas y terminadas (68.470), el 87,87% (60.167 conciliaciones) de los procesos finalizaron con resultado de conciliación total o parcial. En materia de mediaciones laborales, se efectuaron 763 actuaciones correspondientes a Mediaciones Voluntarias y Obligatorias para los procesos de negociación colectiva (Ley 20.940). Por su parte, se realizaron 1.094 mediaciones por Vulneración de Derechos Fundamentales; 718 Mediaciones generales a petición de parte, y 346 mediaciones generales de oficio. Con respecto al diálogo social, se realizaron 135 mesas de trabajo tripartitas, que contaron con la participación de 626 empleadores pertenecientes a diferentes ramas de actividad. En dicha instancia, 330 empresas firmaron acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo. Además, se encuentran activos 18 Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU) que funcionan en la mayoría de las regiones del país. Este mecanismo institucional de Diálogo Tripartito de Trabajadores, Empleadores y Dirección del Trabajo ejecutó 75 actividades y reuniones, que demuestran la continuidad y vigencia del diálogo social.

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 2019.

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 2019.

3 Resultados de la Gestión año 2019

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

3. Resultados de la Gestión año 2019

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

a) *Hacia la Transformación Digital de la Dirección del Trabajo*

El Servicio ha ido desarrollando e implementando acciones en forma gradual dando cumplimiento a la normativa establecida en Instructivo Presidencial sobre Transformación Digital del Estado (24.01.2019) y la Ley N°21.180 de fecha 11.11.2019, de manera de avanzar hacia un Estado moderno y eficiente, mediante la entrega de servicios y accesos a través del uso de plataformas electrónicas.

Bajo este lineamiento, se adopta la decisión de implementar un programa de "Transformación Digital", entendido este como, la acción de rediseñar procesos y servicios para estructurarlos en torno a las necesidades de los usuarios, apoyándose fuertemente en las herramientas que proveen las tecnologías de la información, señalando además, que este ya se venía desarrollando desde el año 2018 para dar respuesta a iniciativas generadas en el contexto del proceso modernizador de la Institución.

Portal Mi DT

El Portal Mi DT es el sitio web transaccional de la Dirección del Trabajo, este se encuentra estructurado en tres perfiles, considerando los tres principales usuarios de la Institución: **Trabajador, Empleador y Dirigente Sindical. Para acceder a cada uno de estos perfiles, los usuarios necesitan una "llave" de autenticación la que, en conformidad con la Ley de Transformación Digital del Estado, es la Clave Única. Durante el año 2019, fueron digitalizados 10 trámites y / o servicios, todos los cuales se encuentran disponibles en el Portal Mi DT.**

El Portal Mi DT fue demandado por un total de 55.120 transacciones, los trámites dispuestos en este son: constancias, declaración jurada, licencias médicas, renuncia voluntaria, trabajo pesado, contratos electrónicos, simulador de finiquito, jornada excepcional, finiquito electrónico y certificados de antecedentes laborales.

Actuaciones de Ministros de Fe

Se realizaron un total de 36.223 Actuaciones de Ministros de Fe. Estas actuaciones, constituyen en su conjunto uno de los trámites más requeridos por el usuario Trabajador, quien acude por atención a las Inspecciones del Trabajo. Entre las referidas se encuentran la Constancia Laboral como Trabajador Dependiente, la Declaración Jurada de Licencia Médica, la Declaración Jurada de Trabajo Pesado y la Declaración Jurada Laboral.

Ratificación de Renuncia Voluntaria

Se realizaron un total de 16.619 Renuncia Voluntarias a través del Portal Mi DT.

Este es uno de los trámites más masivos que realizan los usuarios Trabajadores ante el canal presencial. A partir de su digitalización, este trámite se encuentra disponible en el Portal Mi DT a partir del mes de marzo del año 2019. El aplicativo, denominado "**Renuncia Voluntaria Electrónica**", permite al trabajador emitir y ratificar ante la Dirección del Trabajo, su Renuncia Voluntaria al contrato de trabajo, la que queda disponible en el historial de actuaciones del trabajador.

Finiquito Laboral Electrónico

Al 31 de diciembre del año 2019, se realizaron un total de 893 Finiquitos Laborales Electrónicos.

Este consiste en que el empleador puede confeccionar una propuesta de finiquito laboral la que es enviada de manera electrónica al 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 mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria del trabajador, a través de la Tesorería General de la República

Contrato de Trabajo Electrónico

Se han emitido 1.298 Contratos de Trabajo Electrónicos por parte del empleador, de los cuales 434 fueron firmados por el trabajador. Este consiste en que el empleador confecciona y propone al trabajador un Contrato de Trabajo con duración indefinida o a plazo fijo, quien podrá aceptar o rechazar electrónicamente dicha propuesta. El Contrato queda disponible en el historial de actuaciones tanto del empleador como del trabajador.

Cartola Laboral

Este es un aplicativo que recoge las actuaciones realizadas y/o asociadas a un determinado perfil y Rut permitiendo a los usuarios acceder al historial de trámites efectuados, de aquellos que se vayan incorporando al Portal Mi DT.

Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales

Se han emitido 79 certificados de antecedentes, este trámite fue rediseñado a partir del mes de diciembre del 2019, esta certificación permite a empleadores, personas naturales o jurídicas, acreditar su conducta laboral y previsional ante instituciones públicas o privadas.

Jornada Excepcional Electrónica destinada a empresas de Guardias de Seguridad

Durante el mes de diciembre de 2019 se emitieron 8 Resoluciones de Jornada Excepcional Electrónica, en su versión dirigida a empresas de Guardias de Seguridad.

Este trámite permite a los empleadores solicitar a la Dirección del Trabajo (DT) autorización para implementar o renovar un sistema excepcional de distribución de jornadas de trabajo y descanso, para una actividad o labor que debido a sus características no puede efectuarse con una distribución de jornada ordinaria de trabajo.

b) Impulsar el rediseño institucional y modernización del Servicio

Servicios de auto atención

Durante el año 2019, se han formalizado e implementado entornos omnicanales en 10 oficinas del país, en las Inspecciones del Trabajo, IPT Copiapó, IPT Ovalle, IPT Valparaíso, IPT Los Andes, IPT San Felipe, IPT La Petorca, ICT Casablanca, ICT Santiago Sur, ICT Santiago Sur Oriente, y IPT Punta Arenas.

Estas 10 nuevas oficinas, se suman a las 6 Inspecciones del Trabajo en las que ya se han implementado entornos omnicanales; Iquique, Coquimbo, Viña del Mar, Santiago Poniente, Providencia y Biobío.

Cabe señalar, que la implementación de servicios de auto atención en las Unidades de Atención de Usuarios contribuye a generar un espacio de habilitación de los usuarios en el uso del Portal Mi DT. Se implementaron 2 tótem generadores de "Clave Única" y expendedores de certificados propios de diversas reparticiones públicas, estos contribuyen a facilitar el acceso de los usuarios tanto a los módulos de auto atención instalados en las Inspecciones y a la navegación en el Portal Mi DT. Estos totem se encuentran instalados en la oficina de la IPT de Santiago y en la ICT de Providencia.

c) Administrar la Ley de Inclusión

En relación a la Ley N° 21.025, cuya finalidad es promover una inclusión laboral eficaz de las personas con discapacidad, tanto en el ámbito público como en el privado, el Servicio, diseñó e implementó una plataforma electrónica permitiendo a las empresas dar cumplimiento a la ley, mediante la comunicación electrónica y registro del contrato de trabajo, informando sobre el número total de trabajadores; el número de trabajadores con discapacidad o asignatarios de pensión de invalidez y/o la ejecución de una medida alternativa de cumplimiento.

Registro de contratos^[1]

Cantidad de empresas, contratos y trabajadores[2] con contratos registrados4 bajo ley 21.015 (de inclusión laboral) ante la Dirección del Trabajo. Actualizado 31 de diciembre de 2019

Cantidad Trabajadores	21.215
Cantidad Contratos	23.042
Cantidad Empresas	3.646

Cantidad de empresas, contratos y trabajadores con relación laboral vigente[3] registrados bajo ley 21.015 (de inclusión laboral) ante la Dirección del Trabajo. Actualizado 31 de diciembre de 2019

Cantidad Trabajadores	18.312
Cantidad Contratos	18.974
Cantidad Empresas	3.462

Cantidad de contratos vigentes[4] ingresados bajo ley de inclusión laboral y trabajadores con relación laboral vigente, registrados en la Dirección del Trabajo, por Región.

Total Región	Cantidad Contratos	Cantidad Trabajadores
Arica y Parinacota	156	148
Tarapacá	209	206
Antofagasta	783	765
Atacama	267	259
Coquimbo	489	479
Valparaíso	1.412	1.358
RM Metropolitana	10.212	9.762
O'Higgins	836	819
Maule	780	762
Ñuble	320	315
Biobío	1.643	1.623
Araucanía	623	616
Los Ríos	254	249
Los Lagos	730	694
Aysén	103	100
Magallanes	155	155
Sin información[5]	2	2
Total	18.974	18.312

d) Fortalecimiento de la capacidad de gestión estratégica de la DT, se continua con el desarrollo del modelo integral de planificación, monitoreo y evaluación del quehacer institucional a nivel estratégico y operativo, en el contexto de su mapa estratégico y cadena de valor institucional, con un fuerte énfasis en la satisfacción del usuario, como el uso de su plataforma informática (SIG_BSC) interna de control de gestión en línea de compromisos del servicio en sus distintos niveles local, regional y nacional.

[1] Registro establecido en el inciso tercero del Artículo 157 bis. del título III del libro I del Código del Trabajo, incorporado por la Ley N° 21.015. El registro es realizado por los empleadores, en el portal www.direcciondeltrabajo.cl.

[2] Corresponde a las personas (RUN únicos) con contratos registrados bajo la Ley de Inclusión, clasificados en una empresa principal según los siguientes criterios: horas de contrato, tipo de contrato (orden de prelación: Indefinido, Plazo fijo, Obra o Faena), antigüedad laboral (según fecha de inicio de la relación laboral con la empresa), fecha de registro del contrato en la Dirección del Trabajo, Remuneración bruta mensual y tipo de registro del contrato en la Dirección del Trabajo.

[3] Se considera que la relación laboral se encuentra vigente al 31/12/2019 si no se registra fecha o si ella corresponde a una fecha posterior (por ejemplo: 15/03/2020)

[4] Se considera que la relación laboral se encuentra vigente al 31/12/2019 si no se registra fecha o si ella corresponde a una fecha posterior (por ejemplo: 31/03/2020).

[5] Empleador no reporta información sobre el domicilio en que uno o más trabajadores, desempeñan las funciones para las que fueron contratados.

Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

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

• Producto Estratégico Fiscalización

En el año 2019, se visaron en el sistema un total de 83.220 fiscalizaciones, de las cuales 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.

Respecto del tipo de término, de las 83.220 fiscalizaciones visadas al 31 de diciembre de 2019, un 25% terminó con aplicación de multa administrativa, en tanto que un 75% terminó sin ella.

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.

Respecto de las certificaciones de la Ley N° 20.123, durante el año 2019 tuvieron el siguiente comportamiento: 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.

Del mismo modo, 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.

También durante el año 2019 se abordaron una serie de materias relacionadas con la Política y Programa Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

En este contexto, el Programa Nacional mantiene otro tipo de indicadores para distintos actores de la Seguridad y Salud en el Trabajo, respecto de los cuales, existen varios trabajos conjuntos con otras instituciones como SUSESO, MINSAL, ISP, SERNAGEOMIN, DIRECTEMAR.

Paralelamente a lo anterior, la Dirección del Trabajo, a través del Departamento de Inspección ha mantenido su participación en : Mesa de Trabajo de Silicosis; Mesa de Trabajo de Menores; Mesa de Trabajo Química; Mesa Laboral de la Plataforma Nacional para la Reducción del Riesgo de Desastres; Mesa de Trabajo Convenio Laboral Marítimo (MLC) de 2006. Un aspecto por resaltar se refiere a las 18 fiscalizaciones realizadas al sector marítimo, específicamente a empresa de Remolcadores, una de las tres de todas las que operan en el territorio nacional. Del total de fiscalizaciones efectuadas 16 de ellas terminaron con multa.

También se efectuó la primera fiscalización solicitada por el convenio MLC de la OIT. Dicha fiscalización se efectuó en la ciudad de Valdivia, Región de los Ríos, específicamente en la bahía de Corral, que implicó visita inspectiva a buque Manantial, de bandera Ecuatoriana, actuación en la cual se le detectaron 9 (nueve) deficiencias al citado Convenio.

Entre las fiscalizaciones de oficio de carácter nacional se debe hacer mención del programa nacional de fiscalización dirigido al sector portuario, lo cual implicó efectuar una revisión de conceptos tales como

escrituración contrato de trabajo, cumplimiento de las obligaciones de los comités paritarios de empresas portuarias, jornada y descansos. Parte importante del esfuerzo de fiscalización de oficio estuvo enfocado durante el año 2019 a feriados irrenunciables en días festivos y a materias de seguridad y salud. Esta última orientación se vio reflejada en la ejecución centralizada de 65 fiscalizaciones, especializadas que implicó el uso de instrumental de medición de agentes físicos. De estas fiscalizaciones, el 69% finalizó con sanción administrativa.

• **Producto Estratégico Atención de Usuarios**

Durante el año 2019 en las Inspecciones del Trabajo se atendió de manera presencial a un total de 1.461.748 personas en las Unidades de Atención de Usuarios de las distintas oficinas a nivel nacional.

Respecto de las atenciones realizadas mediante los canales a distancia, se presentan los siguientes antecedentes:

Las consultas laborales a través del Fono Consulta Laboral (600 450 4000), alcanzaron el total de 454.109 llamadas atendidas, de las cuales 209.219 corresponden a llamadas realizadas desde teléfono fijo, 236.631 son llamadas realizadas desde teléfono móvil y, por último, 8.259 llamadas atendidas realizadas desde línea directa (Hotline), servicio que se encuentra habilitado desde el año 2018 en seis Oficinas en las cuales se inició la implementación de Omnicanalidad: IPT Iquique, IPT Coquimbo, IPT Viña del Mar, IPT Biobío, ICT Providencia e ICT Santiago Poniente.

Por su parte, mediante el servicio "Consulta escrita ingresada a través del sitio web", se respondieron un total de 91.703 consultas, lo que se traduce en más de 380 respuestas diarias a estas consultas, considerando 20 días hábiles al mes. Como referencia, con el mismo cálculo, durante el 2018 se respondieron 355 consultas a diario y durante el año 2017 no más de 250 consultas al día. La diferencia de las consultas respondidas entre el año 2018 y 2019, asciende a 6.395. Cabe considerar que el tiempo promedio de respuesta a las consultas fue de 2.5 días hábiles.

Además de los servicios anteriores, durante el mes de octubre del año 2018 fue implementado el Asistente Virtual de la Dirección del Trabajo (Chatbot), nuevo canal de atención de usuarios, el cual entrega respuestas inmediatas y escritas en un lenguaje comprensible para cualquier usuario. Es posible acceder a él desde cualquier dispositivo electrónico con señal de internet –sea de escritorio o móvil– y a cualquier hora del día. Durante el año 2019, el servicio estuvo habilitado y la cantidad de sesiones en Chatbot (cantidad de conversaciones abiertas entre el Bot y el Usuario) fue de un total de 95.972.

En el ámbito Solicitudes Ciudadanas de Información (OIRS), Ley N° 19.880, durante el año 2019 fueron respondidas 10.909 solicitudes, de las cuales 2.506 fueron realizadas de manera presencial en las distintas oficinas a nivel nacional. Por su parte, 8.403 de estas fueron ingresadas por vía virtual, lo que corresponde a casi dos mil solicitudes más que el año anterior (6.414). El tiempo promedio de respuesta a los requerimientos virtuales, fue de 1,73 días hábiles.

Por otro lado, en relación con el Nuevo Modelo de Atención de Usuarios iniciado durante el año 2018 en seis oficinas de atención de público, en el transcurso del año 2019 se trabajó, en conjunto con el Departamento de Administración y Finanzas y el Departamento de Tecnologías de la Información, en la implementación de 12 nuevas oficinas omnicanalizadas en distintas regiones del país, sumando un total de 18 Oficinas Omnicanal terminando el año 2019.

• **Producto Estratégico Normativa Laboral , subproducto Dictámenes**

En el año 2019 se emitieron 607 pronunciamientos jurídicos. El 4,3% (26) correspondieron a nueva doctrina, referida 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 maternal, contratos de trabajo con motivo de la contingencia social y asociaciones de funcionarios. Por otro lado, el 95,7% (581) correspondió a doctrina vigente, principalmente referida a registro especial de asistencia, sala cuna, comité paritario. Otras interpretaciones jurídicas que hubo el 2019 se encuentra la Ley N° 21.015 de inclusión laboral de personas con discapacidad.

Otras acciones del Departamento Jurídico:

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 en el año 2019 fueron: vulneración derecho a la integridad psíquica, vulneración a la honra de la persona y su familia y vulneración derecho a la integridad física. Condición que se repite a años anteriores.

A su vez, durante el año 2019 los Tribunales de Justicia 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.

Se ingresaron en el período un total de 3.815 reclamos y denuncias judiciales, de las cuales 1.954 se encuentran terminadas y 236 se encuentran ejecutoriadas. Las costas netas ingresadas por juicios fueron de \$84.266.803.

En conjunto con la Escuela Técnica de Formación, 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.

• Producto Estratégico Relaciones Laborales ; subproductos Libertad Sindical , Negociación Colectiva y Calificación de Servicios Mínimos.

Durante el año 2019, se fortalecieron habilidades y competencias a relatores que dictan capacitaciones en el ámbito de la promoción de la libertad sindical y de cursos de sustitución de multas por capacitación en el ámbito de la asistencia técnica. En este curso, participaron veintiocho (28) funcionarios del Servicio pertenecientes de diversas regiones del país. En relación a la promoción de la Libertad Sindical, participaron un total de 100 funcionarios, en el curso llamado "Actualización de procedimientos administrativos de Negociación Colectiva", con el objeto de fortalecer la aplicación correcta de los procedimientos administrativos vigentes en negociación colectiva.

Se 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 que la línea ofrece a sus usuarios, se realizaron 7 visitas técnicas en materia de migrantes, cuyo objetivo general fue distinguir cual es el conocimiento de los funcionarios de la Dirección del Trabajo en el nivel regional, respecto a la demanda de atención del usuario inmigrante, con énfasis en el área de Relaciones Laborales. En estas actividades participaron un total de 108 funcionarios del Servicio.

En el ámbito de Negociación Colectiva, durante el período 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.

Sobre las Reclamaciones de Legalidad; En los procesos de Negociación Colectiva registrados en el periodo, se dictaron 432 resoluciones de reclamación de legalidad.

Huelgas; Durante el periodo se aprobaron 841 huelgas, involucrando a un total de 193.812 trabajadores. Del total de huelgas aprobadas, 164 se hicieron efectivas.

Calificación de Servicios Mínimos y Conformación de Equipos de Emergencia; 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 el año 2019 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.

Capacitación: 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 ámbito de la negociación colectiva, 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.

Difusión

En lo que respecta a las 721 actividades de difusión llevadas a cabo por esta línea durante el 2019, hubo una cobertura aproximada de 34.537 usuarios^[1], 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

• Producto Estratégico Relaciones Laborales, Subproducto Solución Alternativa de conflictos y diálogo social

Los principales objetivos establecidos para el año 2019, estuvieron centrados en mejorar la atención a nuestros usuarios. Para ello, se puso especial énfasis en la capacitación a conciliadores, mediadores, y encargados de mesas de trabajo, mediante la entrega de herramientas técnicas que fortalezcan habilidades para la solución y manejo de conflictos. Para ello, se realizó un trabajo en conjunto con la Escuela Técnica de Formación, para llevar a cabo cursos que estén más alineados a las necesidades de la línea de Relaciones Laborales.

En lo que respecta a la 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. Esta última capacitación fue producto de un plan de siete (7) visitas técnicas realizadas a varias regiones, en las cuales se exploró la realidad regional en materia de migrantes y se tomó nota de las necesidades de los funcionarios del Servicio con respecto a este tema. Estos tres cursos sumaron una participación total de 124 funcionarios.

Por otro lado, desde el Departamento de Relaciones Laborales, 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.

En el caso de mediación, se realizó un curso de técnicas de negociación avanzada para mediadores, con la participación de 45 funcionarios a nivel país.

Por último, en materia de mesas de trabajo, de manera inédita, se llevó a cabo un curso dirigido a los encargados de desarrollar mesas de trabajo, cuyo objetivo se centró en aplicar técnicas de negociación y manejo de conflictos que surgen o se manifiestan en este tipo de reuniones, a objeto de orientar y facilitar los posibles acuerdos entre representantes de trabajadores y empleadores. En este curso participaron 16 funcionarios provenientes de distintas regiones del país.

En relación a la Conciliación, la demanda por Conciliación individual durante el año 2019 sumó 174.206^[2] solicitudes. Por otro lado, del total de las Audiencias de Conciliación tratadas y terminadas (68.470), el 87,87%^[3] (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 de conciliación producto de esta situación. El objetivo principal fue instruir 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[4], según concepto[5]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
Monto Total	\$ 108.696.563.194

Mediaciones

En materia de mediaciones laborales, 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. [6].

Mesas de Trabajo

Con respecto a las acciones destinadas a incentivar instancias de diálogo social, 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. [7]. 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.

Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU)

En lo que respecta a los Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU), se encuentran activos 18. 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 2019, ejecutó 75 actividades y reuniones, que demuestran la continuidad y vigencia del diálogo social.

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

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

[3] 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."

[4] 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.

[5] 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).

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

[7] 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.

4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

4. Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

- 1.- Ampliar el proceso de modernización de la Dirección del Trabajo, mediante el fortalecimiento de sus procesos de gestión internos, gestión estratégica y gestión de personas adecuándolas a los nuevos desafíos.
- 2.-Fortalecer los procesos de cada una de las distintas líneas operativas con miras a mejorar la atención a nuestros usuarios, en la entrega de nuestros productos estratégicos.
- 3.-Mejorar la eficacia de nuestra acción fiscalizadora hacia un modelo de trabajo más proactivo en pos del cumplimiento de la normativa laboral.
- 4.-Fortalecer las acciones tendientes a prevenir y resolver conflictos del trabajo, así como la promoción de instancias de diálogo social, de colaboración y asistencia técnica.
- 5.-Mejorar la plataforma tecnológica de la DT otorgando un mejor soporte a nuestros procesos internos entregando así una mejor atención a nuestros usuarios.

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.

Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

Nr	Descripción
----	-------------

Objetivos Ministeriales

Nr. Objetivo

- 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

Nr. Objetivo	Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
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.	1, 2, 3, 5, 7	1,2,3,4
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.	1, 2, 3, 5, 7	1,2,3,4

- | | | | |
|---|---|---------------|---------|
| 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 | 1, 2, 3, 5, 7 | 1,2,3,4 |
|---|---|---------------|---------|

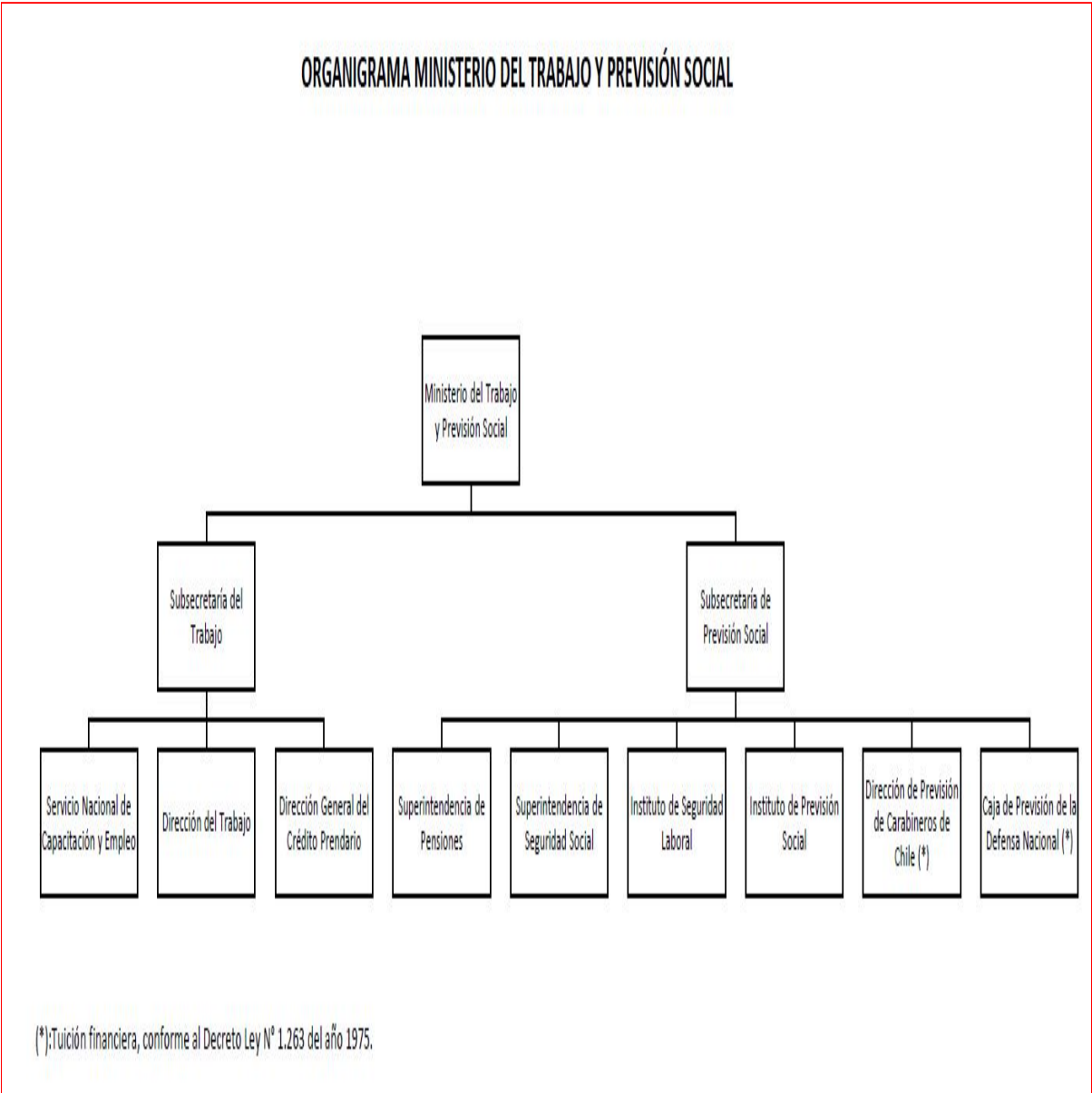
Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

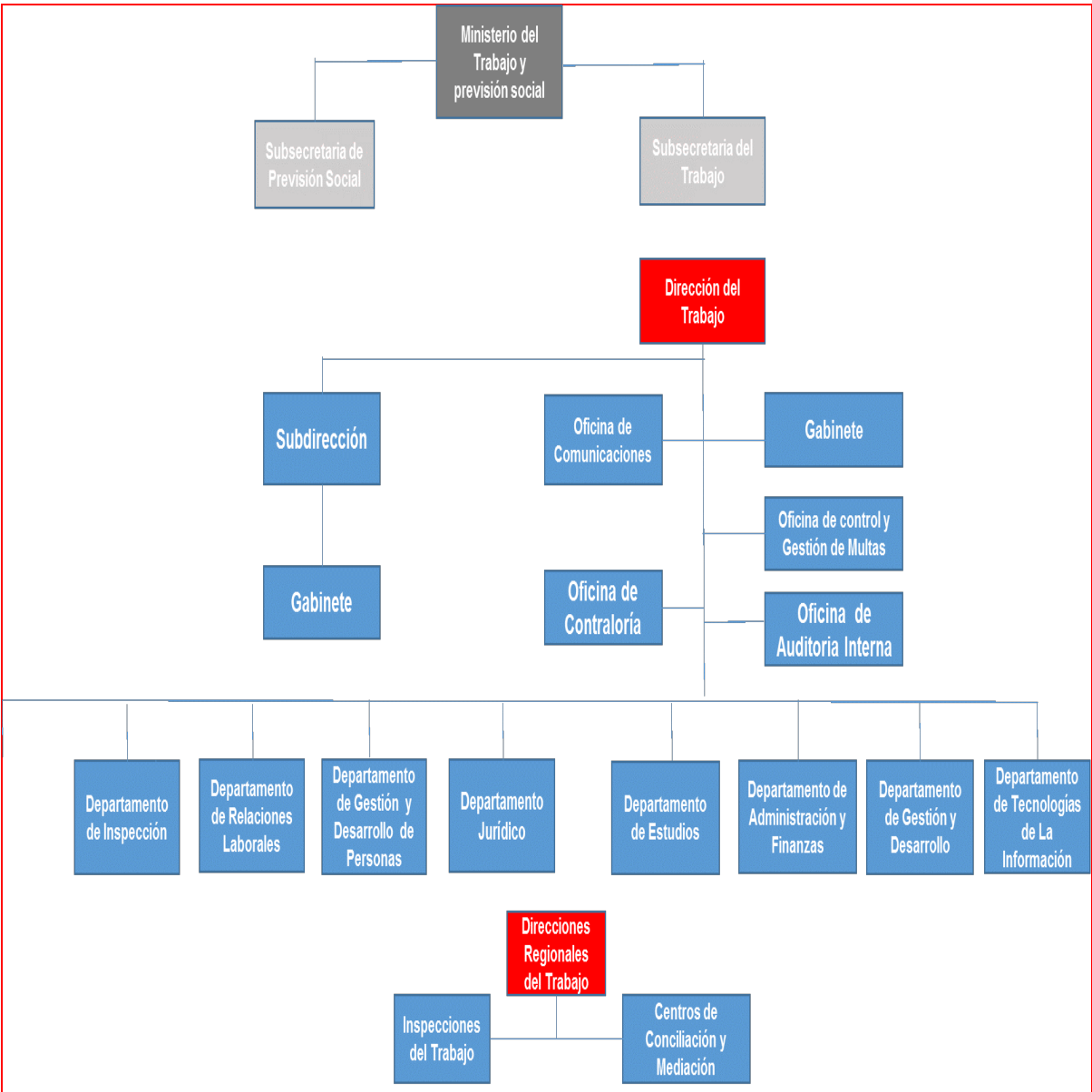
Nr. Producto	Descripción	Clientes
1 Normativa laboral	Corresponde a actividades que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral, con el fin de orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma Laboral.	1,2,3
2 Relaciones Laborales	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 / Beneficio / Usuarios

Nr.	Descripción	Cantidad
1	Trabajadores.	8.495.631
2	Empleadores.	372.911
3	Sindicatos y Org.	11.920

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
DIRECTORA	LILIA JEREZ AREVALO
SUBDIRECTORA	CAMILA JORDAN LAPOSTOL
JEFE DEPTO. JURIDICO	JUAN TERRAZAS PONCE
JEFE DEPTO. INSPECCION	SERGIO MORALES CRUZ
JEFE DEPTO. RELACIONES LABORALES (S)	LUZ VENEGAS CARRILLO
JEFA DEPTO. ESTUDIOS	CLAUDIA MOURA ROMERO
JEFE ADMINISTRACION Y FINANZAS	RODRIGO RIFFO SANZANA
JEFA DEPTO. DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	ROXANA PINTO SANDOVAL
JEFE DEPTO. GESTION Y DESARROLLO	FERNANDO AHUMADA CEPEDA
JEFE OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	HERNÁN ORTIZ GALVEZ
JEFA OFICINA DE CONTRALORIA	BARBARA CHOMALI QUIROZ
JEFA DEPTO. ATENCIÓN DE USUARIOS (s)	MONICA VALENZUELA TORRES
JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES	ALEJANDRO MIGLIARO MARTINEZ
FRANCISCO HUIRCALEO ROMAN	JEFE OFICINA CONTROL Y GESTION MULTAS

Anexo 4

Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

Resultado Global año 2019 : 99,04 %

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

Normativa laboral

Fórmula del Indicador

(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)

Unidad de Medida

días

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	20,00	19,00	17,00	20,00	100,00 %

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

Relaciones Laborales

Fórmula del Indicador

(Número de negociaciones colectivas regladas existentes en el período t con asistencia técnica/Número total de negociaciones colectivas regladas existentes en el periodo t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	74,00	76,00	74,00	70,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción en año t

Producto Estratégico

Fiscalización

Fórmula del Indicador

(Numero de fiscalizaciones de oficio por programa en que se detectó infracción ejecutadas en el periodo t / Numero total fiscalizaciones de oficio por programa ejecutadas en el periodo t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	27,00	0,00	25,00	26,00	96,20 %

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

Fiscalización

Fórmula del Indicador

(Numero total de Fiscalizaciones de oficio por programa efectuadas en el año t / Numero total de Fiscalizaciones efectuadas en el año t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	16,00	0,00	24,00	20,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Tiempo promedio del proceso total de conciliación.

Producto Estratégico

Relaciones Laborales

Fórmula del Indicador

(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)

Unidad de Medida

días

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	15,00	0,00	15,00	17,00	100,00 %

Nombre del Indicador

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

Producto Estratégico

Servicio al usuario

Fórmula del Indicador

(Sumatoria total de días hábiles de respuesta a consultas escritas ingresadas y respondidas en el período t / N° Total de consultas escritas ingresadas y respondidas en el período t)

Unidad de Medida

días

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	3,00	0,00	2,00	4,00	100,00 %

Nombre del Indicador

Porcentaje de fiscalizaciones a Sectores de Riesgos que incorporan la revisión de materia estratégica de Protección a la vida de los trabajadores.

Producto Estratégico

Fiscalización

Fórmula del Indicador

(Numero de fiscalizaciones ejecutadas a sectores de riesgo en que se incorpora materia de Seguridad y

Salud de cumplimiento estratégico en periodo t/Numero Total de fiscalizaciones ejecutadas a sectores de riesgo en periodo t)*100

Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	71,00	0,00	68,00	70,00	97,10 %

Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Estado de los compromisos

Compromiso	Estado
Proyecto de Ley Modernización de la Dirección del Trabajo y Fortalecimiento de su Ley de Planta (Boletín N° 12827-13)	En Tramitación

Anexo 6 Evaluaciones

No aplica a este Servicio

Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Calidad de los Servicios	5	34,00%	33,00%
Gestión Eficaz	7	49,00%	49,00%
Eficiencia Institucional	3	17,00%	17,00%
Total		100,00%	99,00%

Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
Calidad de los Servicios				34,00%	33,00%
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	98%	100.00%	102.04%	7.00%	7.00%
Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	46.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	59%	59.00%	100.00%	7.00%	7.00%
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	4 días	2.00 días	200.00%	10.00%	9.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	0.00 días	Cumple	5.00%	5.00%
Gestión Eficaz				49,00%	49,00%
Cobertura de Fiscalización en el año t	Medir	9.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	63%	63.00%	100.00%	7.00%	7.00%

Porcentaje de fiscalizaciones a Sectores de Riesgos que incorporan la revisión de materia estratégica de Protección a la vida de los trabajadores.	70%	68.00%	97.14%	5.00%	5.00%
Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral en el año t	70%	74.00%	105.71%	10.00%	10.00%
Porcentaje de unidades / entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	Medir	73.00%	Cumple	5.00%	5.00%
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	1.70%	1.56%	108.97%	7.00%	7.00%
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100%	100.00%	100.00%	10.00%	10.00%
Eficiencia Institucional				17,00%	17,00%
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	86.00%	116.28%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	14%	16.00%	87.50%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	55.93 kWh/m2	Cumple	7.00%	7.00%

Porcentaje de Cumplimiento Global 99%

Porcentaje de incremento por desempeño institucional 7.6%

Porcentaje del bono 100%

Notas explicativas

El Servicio obtiene un porcentaje de cumplimiento del 98.86%

Anexo 8

Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

Cuadro 11 - Cumplimiento de Desempeño Colectivo años 2018 - 2019

N°	Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Número de Metas Comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1	2018	DEPTO INSPECCION	46	3	100%	8.00%
2	2018	DEPTO. RELACIONES LABORALES	34	3	100%	8.00%
3	2018	DEPTO. JURIDICO	32	3	100%	8.00%
4	2018	DEPTO. ESTUDIOS	20	4	100%	8.00%
5	2018	DEPTO. GESTION Y DESARROLLO DE PERSONAS	63	4	100%	8.00%
6	2018	DEPTO. TECNOLOGIAS DE INFORMACION	35	3	100%	8.00%
7	2018	DEPTO. ATENCION DE USUARIOS	69	3	100%	8.00%
8	2018	DEPTO. DE GESTION Y DESARROLLO	16	3	100%	8.00%
9	2018	DEPTO. ADMINISTRACION Y FINANZAS	55	4	100%	8.00%
10	2018	OFIC. CONTRALOR INTERNAIA	10	3	100%	8.00%
11	2018	OF. AUDITORIA INTERNA	12	4	100%	8.00%
12	2018	GABINETE DIRECCION	10	4	100%	8.00%
13	2018	OF. COMUNICACIONES INSTITUCIONALES	9	3	100%	8.00%
14	2018	OF. DE CONTROL Y GESTION MULTAS	16	4	100%	8.00%
15	2018	REGION DE TARAPACA	56	4	100%	8.00%
16	2018	REGION DE ANTOFAGASTA	87	4	100%	8.00%
17	2018	REGION DE ATACAMA	57	4	100%	8.00%
18	2018	REGION DE COQUIMBO	86	4	100%	8.00%
19	2018	REGION DE VALPARAISO	176	4	100%	8.00%
20	2018	REGION DE OHIGGINS	95	4	100%	8.00%
21	2018	REGION DEL MAULE	114	4	100%	8.00%
22	2018	REGION DEL BIO BIO	153	4	100%	8.00%
23	2018	REGION DE LA ARAUCANIA	94	4	100%	8.00%
24	2018	REGION DE LOS LAGOS	106	4	100%	8.00%

25	2018	REGION DE AYSEN	43	4	100%	8.00%
26	2018	REGION DE MAGALLANES	45	4	100%	8.00%
27	2018	REGION METROPOLITANA PONIENTE	343	4	100%	8.00%
28	2018	REGION METROPOLITANA ORIENTE	357	4	100%	8.00%
29	2018	REGION DE LOS RIOS	45	4	100%	8.00%
30	2018	REGION ARICA Y PARINACOTA	37	4	100%	8.00%
31	2018	REGION DE ÑUBLE	31	4	100%	8.00%
32	22019	DEPTO. DE INSPECCION	41	4	100%	8.00%
33	2019	DEPTO. RELACIONES LABORALES	32	3	100%	8.00%
34	2019	DEPTO. JURIDICO	30	3	100%	8.00%
35	2019	DEPTO. DE ESTUDIOS	21	4	100%	8.00%
36	2019	DEPTO. DE GESTION Y DESARROLLO DE PERSONAS	64	3	100%	8.00%
37	2019	DEPTO. TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	35	4	100%	8.00%
38	2019	DEPTO. ATENCION DE USUARIOS	72	3	100%	8.00%
39	2019	DEPTO. DE GESTION Y DESARROLLO	16	3	100%	8.00%
40	2019	DEPTO. DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	54	4	100%	8.00%
41	2019	OF. CONTRALORIA INTERNA	12	3	100%	8.00%
42	2019	OF. DE AUDITORIA INTERNA	14	3	100%	8.00%
43	2019	GABINETE DIRECCION	11	4	100%	8.00%
44	2019	OF. DE CONTROL Y GESTION MULTAS	17	4	100%	8.00%
45	2019	OF. COMUNICACION Y DIFUSION	9	4	100%	8.00%
46	2019	I REGION	55	10	100%	8.00%
47	2019	II REGION	85	10	100%	8.00%
48	2019	III REGION	54	10	99.72%	8.00%
49	2019	IV REGION	82	10	90.00%	8.00%
50	2019	V REGION	176	10	100%	8.00%
51	2019	VI REGION	92	10	100%	8.00%
52	2019	VII REGION	106	10	100%	8.00%
53	2019	VIII REGION	156	10	100%	8.00%
54	2019	IX REGION	93	10	100%	8.00%
55	2019	X REGION	100	10	100%	8.00%
56	2019	XI REGION	42	10	100%	8.00%
57	2019	XII REGION	45	10	100%	8.00%

58	2019	METROPOLITANA PONIENTE	343	10	100%	8.00%
59	2019	METROPOLITANA ORIENTE	349	10	100%	8.00%
60	2019	XIV REGION	44	10	100%	8.00%
61	2019	XV REGION	33	10	100%	8.00%
62	2019	XVI REGION	31	10	99.27%	8.00%

Resumen

Monto a Pagar (pesos \$)
\$ 2.516.797.000

Monto promedio por persona (pesos \$)
\$ 1.067.000

% del gasto total en subtítulo 21
4 %

Anexo 9

Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

Resultados

• Género

Las principales inequidades, brechas y barreras que enfrentan las mujeres en el ámbito del mercado del trabajo y su acceso como trabajadoras son: (1) Las mujeres perciben menores ingresos por trabajo que los hombres. (2) Las mujeres enfrentan tensión trabajo-familia respecto de su desarrollo laboral; (3) Las mujeres son, mayoritariamente, sujetos nuevos en el mercado laboral; (4) Baja presencia de las mujeres en los sindicatos y en puestos de responsabilidad y toma de decisiones.

Durante el año 2018, la Dirección del Trabajo cumplió con las cinco medidas comprometidas en el Programa de Trabajo Género 2018:

- **Programa Nacional de fiscalización** a 50 empresas del subsector de hipermercados y supermercados, que contempló materias de Protección a la Maternidad, específicamente el Derecho a otorgar sala cuna en aquellas empresas con 20 mujeres o más, el permiso, de a lo menos una hora, para alimentar a hijo menor de dos años, Protección de la Vida y Salud de los trabajadores, Remuneraciones y Horas Extraordinarias. Para el 2018 se sumó la materia de: "No estipular la vigencia o el tiempo de duración del pacto de horas extraordinarias".

Las empresas seleccionadas presentaron un porcentaje de cumplimiento de 88%, es decir, el nivel de infraccionalidad laboral asociada a este programa fue de un 12%, esto quiere decir que en 6 de 50 empresas fiscalizadas se detectó infracción, y estas fiscalizaciones terminaron con resultado de "multa" en al menos una de las materias contempladas.

Las 6 empresas multadas se vinculan a la aplicación de 7 sanciones, dentro de las cuales se destacan; "No otorgar beneficio de sala cuna a trabajadoras de la empresa" (2 de las 7 sanciones) y "No llevar correctamente registro de asistencia y determinación de las horas de trabajo del tipo electrónico computacional" (2 de las 7 sanciones). De las 6 empresas multadas, 2 corresponden a empresas fiscalizadas el periodo anterior, las cuales resultaron ser reincidentes.

- **Identificación de pronunciamientos** jurídicos solicitados que contienen materias de género. La calificación de los pronunciamientos jurídicos con enfoque de género permitiría una sistematización de información que resulta altamente relevante para poder identificar las principales problemáticas que afectan a las mujeres en el ámbito laboral y, de esta manera, visualizar las materias más vulneradas y de mayor solicitud por parte de éstas. Para 2018, los pronunciamientos se concentraron principalmente en el tema relacionado al Bono compensatorio de sala cuna (58,62% del total de pronunciamientos calificados con enfoque de género), siguiéndole muy por debajo, aquellos en relación a la Protección a la maternidad, tales como Derecho a sala cuna y Efectos Fuero Maternal (8,62%). Por otra parte, aparece por primer año, aquellas materias vinculadas a la Ley N° 20.940 que moderniza las Relaciones laborales, en específico, la integración femenina en directiva sindical, también con un 8,62%.
- **Capacitación de 2.955 dirigentes sindicales**, lo que corresponde a un 44,53%, del total de dirigencias vigentes. Las principales materias impartidas fueron normas de higiene y seguridad; remuneraciones; constitución de organizaciones o asociaciones, protección a la maternidad, con énfasis en aspectos relacionadas con la mujer, y de cultura general acerca el movimiento sindical, con el fin de fortalecer tanto las capacidades negociadoras, como las relaciones interpersonales entre los actores que intervienen en las relaciones laborales.
- **Mantención en los sistemas de información** que administra el Servicio, de datos desagregados por sexo y estadísticas que permitan realizar análisis de género, así como la mejor optimización de la información con enfoque de género en la página web del Servicio.

- **Diseño de indicadores de desempeño** para la medición de inequidades, brechas y/o barreras de género, asociados a la elaboración del programa de trabajo a ejecutarse en el año 2019.
- **Realización de un informe de seguimiento** a los instrumentos colectivos suscritos y registrados en la DT que incluyen cláusulas de género que permite conocer el grado de avance de materias de género a nivel colectivo, en lo relativo a la protección a la maternidad como a la corresponsabilidad familiar compartida y a la identificación de los requerimientos y riesgos que implican los trabajos ejercidos por hombres y mujeres. Además, con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley N° 20.940 que moderniza las relaciones laborales, se agregaron materias sobre conciliación-trabajo con responsabilidades familiares, ejercicio de la corresponsabilidad parental e Igualdad de oportunidades y equidad de género, las cuales viene midiéndose desde 2017, y con esto, un seguimiento desde la promulgación de la ley.
- **Incorporación de un curso** con enfoque de género dirigido a Jefaturas Operativas, abarcando Inspecciones Provinciales y Comunales del Trabajo y Centros de Conciliación y Mediación, con el objetivo de concientizar a estos en las labores propias sobre el sentido y alcance que posee el enfoque y la importancia de aplicar esta mirada en los quehaceres.
- **Actualización del módulo de género** en las capacitaciones de inducción a funcionarios nuevos, la implementación de un curso de género a funcionarios antiguos de la Dirección del Trabajo, incidiendo con ello en toda la institución, especialmente en el área de derechos fundamentales.
- **Realización de estudio** denominado "Adaptabilidad ¿pactada?" Los pactos sobre condiciones especiales de trabajo. Una mirada desde las relaciones de género", en el marco de la entrada en vigencia hace dos años de la Ley N° 20.940 que moderniza las relaciones laborales.

Durante el año 2019, la Dirección del Trabajo cumplió con las cinco medidas comprometidas en el Programa de Trabajo Género

Las principales inequidades, brechas y barreras que enfrentan las mujeres en el ámbito del mercado del trabajo y su acceso como trabajadoras son :(1) Las mujeres perciben menores ingresos por trabajo que los hombres. (2) Las mujeres enfrentan tensión trabajo-familia respecto de su desarrollo laboral; (3) Las mujeres son, mayoritariamente, sujetos nuevos en el mercado laboral; (4) Baja presencia de las mujeres en los sindicatos y en puestos de responsabilidad y toma de decisiones.

- **Fiscalizaciones Solicitadas** por trabajadores, terceros y organización sindical pertenecientes a la rama de actividad económica "Actividades financieras y de Seguro" , se incorporó la materia "revisión del procedimiento de reclamación de igualdad de remuneración estipulada en el artículo 62bis del Código del Trabajo"

Los resultados de la medición logran cumplir con la meta propuesta .No obstante, la estimación de la cantidad de denuncias fue menor a la esperada (374). Esto como consecuencia no solo de una tendencia a la baja de los últimos años en la cantidad de denuncias que cumplían con las características exigidas por el indicador, y de la influencia de los acontecimientos ocurridos en el país a partir del 18 de octubre, sino también se explica por el trabajo que ha hecho la DT con sus múltiples productos. Es así como al 31 de diciembre de 2019 el indicador presentó un cumplimiento de 80,74% versus una meta de 80%, con un numerador de 302 fiscalizaciones y un denominador de 374 fiscalizaciones.

- **Fiscalizaciones programadas:** El Programa fue enfocado en forma exclusiva al sector económico de manipulación de alimentos, especialmente suministro Industrial de Comidas por encargo; concesión de servicios de alimentación (562900), actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (561000).

La selección de empresas se efectuó en base a las sanciones cursadas en el año 2018 proveniente de denuncias interpuestas por trabajadoras, lo que permitió establecer una base de 92 empresas a fiscalizar, con el propósito de cumplir con la meta de 60 empresas que cumplieran con el requisito de contar con 20 o más mujeres trabajadoras, y por lo tanto, tener obligación de otorgar sala cuna. Se agregaron 6 empresas sancionadas en el programa de fiscalización 2018, correspondientes a empleadores del sector Hipermercados y Supermercados.

Respecto a las 60 empresas los resultados concluyen con la aplicación de 16 resoluciones de multa. Al comparar el total de multas cursadas con las pertenecientes a la ejecución correspondiente al año 2018, nos permite afirmar que el nivel de asertividad en la selección de empresas infractoras fue superior durante la presente anualidad, en un porcentaje mayor al 260%. El mayor número de fiscalizaciones que concluyeron con sanción administrativa fueron efectuadas en la Región Metropolitana

Concluyó con la aplicación de 29 sanciones comprendidas en 16 resoluciones de multa administrativa, 9 por incumplimiento de normas de protección a la maternidad, 9 relacionadas con jornada de trabajo y registro de asistencia y, por salud y seguridad en el trabajo, 6 sanciones; en un número inferior se encuentran 3 infracciones al 14 DFL N°2 de 1967 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social 2 y finalmente Remuneraciones con 2 sanciones. Sanciones equivalentes a 41 Ingresos Mínimos Mensuales, no remuneracionales, que suman un total de \$7.973.024 y por \$2.297 Unidades Tributarias mensuales correspondientes a \$113.984.031, ambas al 17.12.2019.

Las empresas fiscalizadas, mayoritariamente pertenecen a la gran empresa (75%), la sigue la mediana empresa (17%) y finalmente la pequeña empresa (8%).

En relación al efecto sobre las brechas, el nivel de infraccionalidad laboral asociada al presente programa es de un 26%, un 14% superior en comparación al programa 2018 en que se constató un 12% de empresas infractoras.

Producto de este programa de fiscalización se benefició a un total de 94.908 trabajadores, pertenecientes a las 60 empresas fiscalizadas. En relación con las beneficiarias directas, en los establecimientos fiscalizados se encontraban un total de 1.062 mujeres (601 hombres), de ellas 54 correspondían a trabajadoras migrantes. Al considerar un análisis respecto del total de trabajadores pertenecientes a los establecimientos fiscalizados, es posible aseverar que la actividad de manipulación se encuentra fuertemente feminizada (64%), y sólo el 36% de hombres.

En relación a las 6 empresas infractoras del programa del 2018, dos resultaron nuevamente sancionadas en esta ejecución.

Finalmente, al analizar los resultados del programa 2019, es posible afirmar que la ejecución presenta un mejor nivel de selección de empresas, toda vez que la focalización en empresas infractoras fue superior al año 2018, y respecto del total de fiscalizaciones comprometidas, se entiende cumplida la meta. Es importante señalar que el incremento en la detección de infracciones determina que el objetivo se encuentre cumplido, por cuanto se verificó el cumplimiento de las disposiciones legales ya identificadas y fue posible sancionar su incumplimiento. Del análisis del total de trabajadores, según sexo, es posible afirmar que las empresas en donde se realiza la actividad de manipulación de alimentos se encuentran fuertemente feminizados.

- **Identificación de pronunciamientos** jurídicos solicitados que contienen materias de género. La calificación de los pronunciamientos jurídicos con enfoque de género permitiría una sistematización de información que resulta altamente relevante para poder identificar las principales problemáticas que afectan a las mujeres en el ámbito laboral y, de esta manera, visualizar las materias más vulneradas y de mayor solicitud por parte de éstas. Para 2019,

En el presente año, al igual que el anterior, la identificación de los pronunciamientos jurídicos clasificables como de género ha sido entregada de manera agregada, por mes y materia. Se aprecia también, un aumento significativo de solicitudes respondidas que incluyan materias de género, 57,4% anualidad 2018 (101 solicitudes, respondidas 58), versus 70,97% (62 solicitudes, respondidas 44). Se concentraron principalmente en el tema relacionado al Bono compensatorio de sala cuna, siguiéndole muy por debajo, aquellos en relación a la Protección a la maternidad, tales como Permiso alimentación y Efectos Fuero Maternal. Esta calificación permite una sistematización de información que resulta altamente relevante para poder identificar las principales problemáticas que afectan a las mujeres en el ámbito laboral y, de esta manera, visualizar las materias más vulneradas y de mayor solicitud por parte de éstas.

- **Capacitación de 3.121 mujeres dirigentes sindicales**, lo que representa un porcentaje de cumplimiento de 121,88% del total comprometido para el año 2019. (numerador 3.143 sobre 7.113, rendimiento alcanzado del 44,19%, meta 2019 de 36%). Indicador aporta con la entrega de capacitación a dirigentes mujeres en temáticas relativas a la normativa laboral, con énfasis en aspectos relacionados con la mujer, y de cultura general acerca el movimiento sindical, con el fin de fortalecer tanto las capacidades negociadoras, como las relaciones interpersonales entre los actores que intervienen en las relaciones laborales
- **Mantención en los sistemas de información** que administra el Servicio, de datos desagregados por sexo y estadísticas que permitan realizar análisis de género, así como la mejor optimización de la información con enfoque de género en la página web del Servicio.
- **Incorporación de un curso** con enfoque de género dirigido a Jefaturas Operativas, abarcando Inspecciones Provinciales y Comunales del Trabajo y Centros de Conciliación y Mediación, con el objetivo de concientizar a estos en las labores propias sobre el sentido y alcance que posee el enfoque y la importancia de aplicar esta mirada en los quehaceres, adicional al Curso de Inducción a

funcionarios nuevos de la Dirección del Trabajo que tiene como objeto la comprensión y concientización de éstos sobre los temas de género, incidiendo con ello en las labores que han de realizar posterior a su inducción, y que les acompañara durante su carrera funcionaria.

- **Actividades de difusión** sobre nuevo instructivo sobre igualdad de oportunidades y prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual en el Servicio, que permitió hacer partícipes y conocedores a todos los funcionarios, situación que incide positivamente tanto en el ambiente laboral, como en la gestión interna de buenas prácticas laborales al interior de la DT.
- **Diseño de indicadores de desempeño** para la medición de inequidades, brechas y/o barreras de género, asociados a la elaboración del programa de trabajo a ejecutarse en el año 2020.

Anexo 10

Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

No aplica a este Servicio

Anexo 11

Premios y Reconocimientos

No aplica a este Servicio