



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2022

Ministerio del Trabajo y  
Previsión Social

**Dirección del Trabajo**



# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

## **Ministerio del Trabajo y Previsión Social**

---

### **CARTA DE PRESENTACIÓN MINISTRA JEANNETTE JARA ROMAN - BGI 2022**

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es la institución del Estado de Chile responsable de dirigir y coordinar las políticas laborales del país. Su misión es abordar proactivamente las necesidades y problemáticas relativas al empleo, la capacitación, la certificación de competencias y la intermediación, con el propósito de fortalecer la participación de las personas en el mercado de trabajo y su acceso al empleo formal. Asimismo, la institución promueve y busca garantizar los derechos de las y los trabajadores, fiscalizando el efectivo cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo. De manera complementaria, se estimula el desarrollo un modelo de relaciones laborales justas y equitativas que privilegie la cooperación y el diálogo social.

En el otro ámbito de su quehacer, al Ministerio le corresponde estudiar y proponer las normas y reformas legales relacionadas con la Seguridad Social, además de definir y coordinar la implementación de estrategias para dar a conocer el sistema de previsión social y facilitar a la población el ejercicio de sus derechos, conforme a las políticas sociales vigentes. El marco de referencia para todo lo anterior son los estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) referidos a Trabajo Decente que fomentan el empleo de calidad, considerando los principios de inclusión social, previsión y seguridad social para poder garantizar el resguardo de los derechos de las y los trabajadores.

El Ministerio lleva a cabo sus funciones a través de la Subsecretaría del Trabajo y la Subsecretaría de Previsión Social, contando con una dotación total de 8.635 funcionarios/as de planta, contrata y honorarios al término del año 2022. De estos, 4.845 son mujeres (56,1%) y 3.790 son hombres (43,9%), 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. El presupuesto ministerial, establecido en la Ley de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año 2022, fue de MM\$9.835.120. El presupuesto vigente al cuarto trimestre alcanzó los MM\$14.019.841, con una ejecución anual que llegó a los MM\$13.967.777.

En materia de logros institucionales del primer año de gestión, se debe relevar que en agosto de 2022 el gobierno presentó indicaciones para reactivar el proyecto de reducción de la jornada laboral de 45 a 40 horas semanales, que apunta a lograr una reducción efectiva de la jornada para todos los trabajadores cubiertos por el Código del Trabajo, considerando las especificidades de los distintos sectores productivos. Al mismo tiempo, la iniciativa incluye mecanismos que facilitan la organización de la producción y la provisión de servicios a la luz del dinamismo de los mercados, bajo un marco de protección de derechos. El día 11 de abril de 2023 este proyecto fue aprobado en último trámite por la Cámara de Diputados y se despachó a ley, cumpliéndose así un compromiso programático muy importante en materia laboral.

En segundo lugar, cabe destacar la Ley 21.456, que reajustó el monto del ingreso mínimo mensual, así como la asignación familiar y maternal, y el subsidio familiar. Además, otorgó un subsidio temporal a las micro, pequeñas y medianas empresas, y estableció un aporte compensatorio del aumento del valor de la canasta básica de alimentos. Esta ley es fruto de un acuerdo histórico entre el gobierno y la CUT, tanto por la magnitud del incremento del ingreso mínimo –el más alto en los últimos 29 años– como por la multiplicidad de dimensiones abordadas. Se estima que este incremento benefició a cerca de 900 mil trabajadoras y trabajadores afectados al salario mínimo.

Otro logro significativo fue la ratificación por el Congreso nacional del Convenio 190 de la OIT sobre la eliminación de la violencia y acoso en el trabajo, que incorpora por primera vez en el ámbito jurídico internacional el reconocimiento específico del derecho de toda persona a un mundo libre de violencia y acoso, y establece para los Estados que lo ratifican la obligación de respetar, promover y asegurar el disfrute de este derecho.

En el ámbito previsional, cabe destacar que durante el año 2022 se implementó la ley N°21.419 sobre Pensión Garantizada Universal (PGU), que correspondió a un beneficio mensual del Estado con un monto máximo de \$185.000, reemplazando los beneficios de vejez del Sistema de Pensiones Solidarias (SPS). A diciembre de 2022, se habían entregado más de 2 millones 50 mil beneficios durante el año, con un gasto público por más 3 billones de pesos. Asimismo, se logró la aprobación de la ley N°21.538 que modifica la norma que creó la PGU, con el propósito de ampliar la cobertura de la prestación y así beneficiar a más adultos mayores. Su vigencia comenzó el 1 de abril de 2023 y se espera que ingresen alrededor de 70 mil personas como nuevas beneficiarias.

También es muy relevante que, con el objetivo de cumplir el compromiso programático de “aumentar las pensiones de los actuales y futuros jubilados para una vejez más digna”, el 7 de noviembre de 2022 se envió al Congreso Nacional el proyecto de ley que crea un nuevo Sistema Mixto de Pensiones y un Seguro Social en el pilar contributivo, mejora la Pensión Garantizada Universal y establece otros beneficios y modificaciones regulatorias.

Esta iniciativa responde a un anhelo largamente esperado por la ciudadanía y su propósito fundamental es aumentar de manera sustentable las pensiones actuales y futuras, además de introducir mayores niveles de equidad en el sistema. El proyecto de ley fue precedido por los Diálogos Sociales Tripartitos por Pensiones Dignas en cada una de las regiones del país, con el propósito de incorporar la visión de la ciudadanía en la reforma al sistema de pensiones.

El último ámbito que cabe destacar es la entrega de un conjunto de prestaciones sociales para proteger y fomentar el empleo formal, así como para fortalecer la protección social. Por un lado, la ampliación del Subsidio Protege que extendió el tramo etario de los niños causantes del beneficio hasta los cinco años, y la extensión del IFE Laboral –con foco en grupos prioritarios– han sido clave para evitar el deterioro del mercado laboral durante el periodo de ajuste que siguió a la fase de recalentamiento de la economía.

Por otro lado, se debe subrayar la contribución del Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno para enfrentar el alza en el precio de los alimentos y servicios básicos, y el Aporte Canasta Básica que consiste en una ayuda a las familias para paliar el alza de precios de la Canasta Básica de Alimentos.

Cabe mencionar que a fines de 2022 se elaboró un proyecto de ley con Medidas para la Seguridad Económica que duplica el Aporte Familiar Permanente (ex Bono Marzo) e implementa un alza permanente en un 20% del Subsidio Único Familiar y la Asignación Familiar y Maternal. También se estipula un aporte destinado a compras en el rubro alimenticio que se pagará a través de un “Bolsillo Familiar Electrónico”. Estas medidas son muy necesarias para ir en apoyo de las familias vulnerables y de clase media, que son quienes más sufren el alza en el costo de la vida y los vaivenes de la actividad económica. Este proyecto se convirtió en la Ley N°21.550 que fue promulgada el 23 de marzo de 2023.

Ahora bien, establecida la síntesis general anterior, se desarrollará a continuación un breve balance de los principales logros por Subsecretarías y Servicios, correspondientes al año 2022.

La Subsecretaría del Trabajo avanzó en la elaboración del “Plan de Empleo 2023-2024”, tendiente a incentivar y promover la creación de empleos, protegiendo los derechos laborales y garantizando el trabajo decente. Es precisamente en esa línea que se reactivó el proyecto de ley –ya mencionado– que modifica el Código del Trabajo con el objeto de reducir la jornada laboral a 40 horas, el que impactará directamente en la calidad de vida de las y los trabajadores y permitirá mejorar de

forma sustantiva la conciliación entre trabajo y familia. Para ello, luego del desarrollo de 26 audiencias públicas a lo largo de Chile, en las que participaron más de 200 organizaciones y representantes académicos, se introdujeron nuevas indicaciones al proyecto que facilitaron su avance en el Congreso Nacional ya que contaban con el precedente del Diálogo Social.

En paralelo al trámite legislativo, se instauró el “Sello 40 Horas” para destacar a empresas que han adelantado la reducción de la jornada laboral, sirviendo como referente para sus pares. La experiencia ha sido muy exitosa y ya son más de 500 las empresas reconocidas con este sello.

La Dirección del Trabajo (DT), en el marco de la fiscalización del cumplimiento de la normativa laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo, realizó un total de 82.486 fiscalizaciones a empresas, un 5,6% más que el año anterior. Asimismo, se efectuaron 142.981 conciliaciones, que se traducen en 144.354 trabajadores y trabajadoras atendidos. En el ámbito de la Atención a Usuarios, se realizaron 1.018.885 atenciones presenciales a través de las Unidades de Atención de Usuarios y OIRS, y otras 19.256.526 a través de los canales virtual y telefónico, lo que representa un incremento de 8,6% y 75% en relación al año 2021, respectivamente. También cabe destacar el avance en lo que respecta a la transformación digital del Servicio, alcanzando un 98% de trámites digitalizados, y la puesta en marcha de las operaciones asociadas al Registro Electrónico Laboral (REL), vinculada a la modernización de la Dirección del Trabajo.

En noviembre de 2022, y posterior a la realización de Diálogos Sociales Tripartitos en cada una de las regiones del país con el objetivo de incorporar la visión ciudadana, la Subsecretaría de Previsión Social presentó al Congreso Nacional el proyecto de ley de Reforma al Sistema de Pensiones, cuyo objetivo es aumentar de forma sostenible las pensiones de actuales y futuros jubilados. Además, durante el año se presentó el proyecto de ley para mejorar y perfeccionar la ley N°21.063, que crea el Seguro para el Acompañamiento de los Niños y Niñas que padezcan ciertas enfermedades (SANNA), con el objetivo de extender las licencias de 90 a 180 días y adecuar la normativa a matrimonios igualitarios. Además, durante el año 2022, se llevó a cabo el Concurso del Fondo para la Educación Previsional, ejecutando un total de MM\$1.286 y alcanzando una cobertura total de 8.822.795 beneficiarios directos e indirectos.

La Dirección General del Crédito Prendario (DICREP), otorgó durante este período créditos pignoratícios o préstamos por un total que superó los MM\$ 32.436, duplicando lo alcanzado el año anterior, y logrando beneficiar a más de 330 mil familias a nivel nacional. Además, gracias a la implementación del Remate On-Line, se logró acercar la Institución a la población, obteniendo mayor acceso y transparencia en los múltiples remates fiscales y judiciales realizados. Adicionalmente, se suscribieron distintos convenios de cooperación con Municipalidades y otras instituciones del país, lo que permitió ampliar aún más la difusión del rol social de la DICREP hacia la ciudadanía, quienes han retribuido dicha labor con un alto nivel de satisfacción usuaria, la que alcanzó un 91% de satisfacción neta en su evaluación general.

El Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) atendió a más de 3.732.000 personas, de las cuales un 57% fueron mujeres. Se observa un aumento del 24% en el número de beneficiarios a través de las distintas líneas programáticas, en comparación con 2021. Esto evidencia la capacidad y compromiso del Servicio con aquellos que buscan mejorar sus condiciones de empleabilidad. En este sentido, se otorgaron 2.638.695 subsidios al empleo (59% a mujeres) y, a través de los servicios de intermediación laboral, 360.019 personas (51% mujeres) fueron atendidas por la red. De estas últimas, más de 92 mil personas fueron vinculadas en un puesto de trabajo, siendo el 46% de ellas mujeres. Adicionalmente, mediante los Programas de Formación y Certificación Laboral, se capacitó a más de 733 mil personas (52% mujeres), lo cual incrementará sus condiciones de empleabilidad.

La Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) emitió durante el periodo un total de 187.251 dictámenes, los cuales estuvieron relacionados principalmente con reclamaciones de licencias médicas, de salud laboral (Ley N°16.744), subsidio de incapacidad laboral y prestaciones de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar. En cuanto a procesos de fiscalización, se llevaron a cabo 4.039 actividades durante el año, lo que representa un incremento del 31% en comparación con 2021. Es relevante destacar la normativa elaborada por la Superintendencia en el contexto de las dos extensiones del Permiso Postnatal Parental (Ley N°21.474 y Ley N°21.510), así como su activa participación en el desarrollo del Reglamento para la aplicación del artículo 35 de la Ley N°20.255. Este último incorporó modificaciones al Subsidio para Personas con Discapacidad Mental, en concordancia con la Ley N°21.419 que reguló la Pensión Garantizada Universal (PGU).

Entre los hitos relevantes de la Superintendencia de Pensiones (SP), destaca la implementación de la Pensión Garantizada Universal (PGU), para lo cual se emitieron más de 49 oficios con instrucciones a las entidades reguladas. En el ámbito fiscalizador, se efectuaron 3.558 acciones, enfocadas especialmente en la fiscalización de nuevos beneficios como la PGU. Con respecto al trabajo de las Comisiones Médicas Regionales, éstas evaluaron más de 97.000 solicitudes de calificación de invalidez. Además, se llevaron a cabo 6 procesos sancionatorios que culminaron con multas por un total de 11.400 UF. Finalmente, en lo referente a la atención de público, la incorporación de nuevos canales de “Agendamiento Telefónico” y “Sucursal Virtual” contribuyó a atender más de 110.000 requerimientos durante el año, ampliando así la cobertura de atención digital a todo el territorio nacional.

El Instituto de Previsión Social (IPS) implementó los beneficios establecidos en la Ley N°21.419, en particular, mediante el cálculo, la concesión y el pago de la Pensión Garantizada Universal (PGU). Asimismo, la institución gestionó otros beneficios abordados por dicha ley, incluyendo las mejoras al “Subsidio de Discapacidad” (antes Subsidio de Discapacidad Mental) y al Pilar Solidario de Invalidez. Durante este periodo, el IPS registró un total de 290 millones de interacciones ciudadanas a través de sus diversos canales de atención “ChileAtiende”, lo que supone un crecimiento de un 57% respecto a 2021. Además, el instituto contribuyó al “Plan de Recuperación Inclusiva”, implementando el pago

de ayudas como el Bono Extraordinario Chile Apoya de Invierno, para más 5 millones de beneficiarios, y el Aporte Canasta Básica de Alimentos, que se entregó mensualmente a más de 1 millón y medio de personas.

El Instituto de Seguridad Laboral (ISL) entregó los beneficios de la Ley 16.744 con calidad y oportunidad, promoviendo la Seguridad y Salud en el Trabajo en los segmentos más vulnerables de la población, para asegurar la máxima protección a las y los trabajadores del país. En esa línea, se logró superar la barrera de las 70.000 capacitaciones en prevención de riesgos, con más de 3.500 nuevas empresas capacitadas. En materia de prestaciones médicas y económicas, el ISL disminuyó los tiempos de calificación de las enfermedades profesionales y pagó más de 70.000 Subsidios de Incapacidad Laboral, aun cuando en 2022 existió un aumento de 10.000 nuevas licencias médicas.

El principal servicio de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (CAPREDENA) es el pago de pensiones, alcanzando durante el año 2022 por este concepto un total de MM\$1.266.798, con un promedio mensual de 104.921 pensiones pagadas. Por concepto de Servicios Sociales y Financieros, que considera préstamos habitacionales, de auxilio, de medicina curativa y diferentes programas de ayuda social, la institución ejecutó un total de MM\$ 46.114. Por su parte, la Red de Salud CAPREDENA brindó 129.992 atenciones médicas y dentales, tanto a usuarios/as como a público en general, manteniendo los estándares de calidad exigidos por la autoridad sanitaria. Finalmente, continuaron los esfuerzos institucionales en la digitalización de trámites, pasando de 80% en 2021 a 87% en 2022.

La Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (DIPRECA) tiene la misión de otorgar, de manera eficiente, servicios de previsión, salud y asistencia financiera a los más de 240 mil beneficiarios de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Gendarmería de Chile. En el ámbito previsional, durante el año 2022 hubo un incremento del 1,8% en el número de pensiones pagadas respecto al año anterior, alcanzando un promedio mensual de 41.679 pensiones de retiro, 26.383 pensiones de montepío y 2.264 pensiones de invalidez. En el ámbito de la salud, la Institución liquidó 6.380.381 prestaciones, destinando un monto total para su financiamiento de MM\$119.139 (8,7% más que en 2021). Finalmente, lo que respecta a la asistencia financiera, se entregaron 16.459 préstamos, por un monto total de MM\$20.276, lo que representa un aumento de un 63,2% en el número de préstamos y de un 80,2% en el monto total, respecto a 2021.



En 2022, el Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales (ChileValora) incrementó en un 33% sus procesos de certificación en comparación con 2021, aumentando la participación de mujeres en un 81%. Además, el servicio siguió expandiendo su oferta al agregar 44 nuevos perfiles al Catálogo Nacional de Competencias Laborales, el que ahora supera los 1.000 perfiles. Asimismo, se trabajó en la modernización del sistema, medida incluida en la Agenda de Productividad. Esta iniciativa se materializa en el diseño y desarrollo de un Proyecto de Ley, pronto a ser presentado, que fortalece la institucionalidad para incrementar el alcance y la cobertura de la certificación, otorga atribuciones para reforzar a los organismos sectoriales de certificación, mejora la calidad con enfoque territorial y fortalece la articulación entre la Certificación de Competencias Laborales y el Marco de Cualificaciones Técnico Profesional.

Para concluir, cabe destacar que esta breve síntesis muestra importantes avances en la gestión del Ministerio del Trabajo y Previsión Social durante el año 2022, en cumplimiento de su misión institucional y en línea con los objetivos programáticos del gobierno del Presidente Gabriel Boric, que apuntan a promover y consolidar el Trabajo Decente y fortalecer la Protección Social para los chilenos y las chilenas. El examen detallado de los avances y logros del periodo se presenta a continuación, en el cuerpo de este Balance de Gestión Integral (BGI).

**Jeannette Jara Román**

**MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**



## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Dirección del Trabajo (DT) es un Servicio Público, descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, sometido a la supervigilancia del Presidente 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.

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.

Los/as usuarios/as del Servicio son: trabajadores/as; empleadores; dirigentes sindicales; autoridades de Gobierno (Ministros/as, Seremis, Jefes/as de Servicio, Subsecretarios/as); 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.

El Servicio lo lidera el Director 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 (la Región Metropolitana está dividida administrativamente en Oriente y Poniente), 87 inspecciones, 6 Centros de Conciliación y Mediación a lo largo del país.

La dotación efectiva del año 2022 fue de 2.228 funcionarios/as. El presupuesto institucional ejecutado en el año 2022 fue de M\$ 85.963.933 representando un 0,62% del gasto del Ministerio del Trabajo.

Los resultados alcanzados en el año 2022 **en materia de fiscalización** arrojan la realización de un total de 82.486 fiscalizaciones a empleadores, de las cuales un 75,87% correspondió a fiscalizaciones solicitadas, mientras que el 24,13% restante fueron fiscalizaciones por programas, contabilizándose en el período 29.460 empresas fiscalizadas.

Producto de lo anterior, un total de 26.231 fiscalizaciones terminaron con la aplicación de multa administrativa.

Asimismo, es importante señalar que del universo de denuncias recibidas y tramitadas en el período, 4.210 fueron interpuestas por Organizaciones Sindicales.

**En el ámbito de la Atención a Usuarios** se realizaron 1.018.885 atenciones presenciales a través de las Unidades de Atención de Usuarios y OIRS y 19.256.526 a través de los canales virtual y telefónico, evidenciándose un importante incremento en relación al año 2021, donde se registraron 938.508 atenciones presenciales y 11.002.064 en los canales digital y telefónico.

Por otra parte, se evidencia un total de 18.842.784 transacciones a través del sitio web institucional, con un incremento de un 76,7% respecto del año 2021, producto de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.327 de Modernización Institucional y particularmente a la operación en régimen de los trámites asociados al Registro Electrónico Laboral (REL), al Registro de Contratos de Trabajo, Registro de Anexos de Contrato de Trabajo, Registro de Términos de Contratos y el Libro de Remuneraciones Electrónico.

**En materia de Normativa Laboral**, en 2022 el Servicio emitió un total de 516 pronunciamiento jurídicos. El 90% corresponde a doctrina vigente, mientras que el 10% restante a nueva doctrina,

Destacan aquellas que extendieron los permisos laborales para trabajadoras y trabajadores en caso del fallecimiento del padre o madre y la incorporación de este permiso en caso de fallecimiento de un hermano o hermana; las medidas especiales en caso de muerte gestacional o perinatal; la modificación del Código del Trabajo que establece la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo para el cuidado de niños o niñas y personas con discapacidad y la que modifica diversos cuerpos legales para regular, en igualdad de condiciones, el matrimonio entre personas del mismo sexo.

También se determinaron aspectos relevantes del derecho a desconexión (trabajo a distancia y teletrabajo); así como posibilitar el trabajo a distancia o teletrabajo de la trabajadora embarazada o persona gestante en caso de estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, o una alerta sanitaria, con ocasión de una epidemia o pandemia a causa de una enfermedad contagiosa. Se emitieron, además, dictámenes para exigir que las empresas adopten medidas que faciliten la inclusión laboral de trabajadores/as con discapacidad.

En lo que respecta a derechos fundamentales, se recepcionaron y aprobaron 2.500 denuncias por vulneración de derechos fundamentales, de las cuales 1.879 se trataron y terminaron en el período, y 686 de ellas se allanaron o se constató indicios de vulneración.

Finalmente, en lo que refiere a prácticas antisindicales, los Tribunales de Justicia condenaron a 23 empresas y 1 sindicato por este concepto. Del total de condenas, 20 corresponden a causas originadas por denuncias interpuestas por la Dirección del Trabajo.

**En el ámbito de las Relaciones Laborales**, el Servicio constituyó 37 mesas de trabajo a lo largo del país, en las que participaron 188 empresas con 92.367 trabajadores/as involucrados. El 51,35% corresponden a mesas sectoriales, compuestas por empresas pertenecientes a los sectores agrícola, sector minero, sector industrial, sector portuario y servicios y comercio.

Asimismo, un total de 23 Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU), registraron actividades en 2022, ejecutando un total de 114 actividades durante el período. Los consejos tienen una estructura permanente, institucionalizada y descentralizada y están presentes en cada una de las regiones del país.

Por otra parte, se realizaron 1.373 asistencias técnicas en materias de difusión, desarrollando 754 actividades, con una cobertura aproximada de 173.662 usuarios y en materia de capacitación, se llevaron a cabo 1.866 actividades en las cuales contaron con la participación de 6.870 dirigentes sindicales. De este total, el 38,5% (2.645) fueron dirigentes mujeres.

En el ámbito de la promoción de mecanismos de solución alternativa de conflictos, durante el año 2022 se efectuaron 142.981 conciliaciones (correspondientes a reclamos iniciados y terminados en el período), lo que se tradujo en 144.354 trabajadores/as atendidos. De ese total, 37% fueron mujeres.

Se recuperaron un total de M\$ 72.123.676 (en pesos corrientes) para los trabajadores, por concepto de indemnizaciones (M\$ 66.312.167), por remuneraciones (M\$ 5.125.797) y por cotizaciones previsionales (M\$118.600).

Asimismo, se efectuaron 2.155 Mediaciones Laborales en el año 2022, de las cuales 591 actuaciones corresponden a mediaciones voluntarias y obligatorias en el marco de Negociaciones Colectivas. Por otra parte, se realizaron 741 mediaciones por vulneración de derechos fundamentales,

En términos de los desafíos para el año 2023 y en el marco del programa de gobierno del Presidente Gabriel Boric, la Dirección del Trabajo ha definido una nueva misión institucional, que dice relación con “Promover, proteger y garantizar los derechos laborales, implementando mecanismos que fortalezcan el dialogo social, y fiscalizando el efectivo cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo, que permitan construir modelos de relaciones laborales justas y equitativas entre trabajadores y trabajadoras, empleadores y empleadoras y organizaciones sindicales”.

Para dar cuenta de lo anterior, el Servicio se ha propuesto efectuar acciones tendientes a convertirlo en un actor relevante y agente en la implementación del trabajo decente, contribuyendo al cumplimiento normativo, aumentando la cobertura de fiscalización, fortaleciendo sus procesos y herramientas y focalizando esfuerzos en sectores con baja sindicalización, aquellos que presentan alta infraccionalidad, y abordar sectores de trabajo de plataformas digitales. Entre las materias que serán abordadas se encuentran jornada de trabajo, ley de inclusión laboral, trabajadores/as migrantes e informalidad. Asimismo, se implementará un plan piloto sobre trabajo decente para Microempresas.

Por otra parte, se incorporarán tecnologías y buenas prácticas metodológicas, que permitan al Servicio abordar una transformación digital que atienda de manera efectiva la realidad social y cultural del país, facilitando a nuestros usuarios, el acceso y la oportunidad a los servicios de la Dirección del Trabajo, y disponibilizando oportunamente información para la gestión, priorizando una cartera de proyectos tendientes a dar cumplimiento a los objetivos institucionales en materia de modernización para el año 2023.

Finalmente, nos hemos propuesto proseguir en la elaboración de estudios, investigaciones y publicaciones, que van en la línea de la promoción del trabajo decente, en el marco de los nuevos tipos de relaciones laborales (teletrabajo); que aborden fenómenos como el acoso sexual y laboral, la situación de trabajadores/as extranjeros, los derechos fundamentales , el trabajo infantil , y temas relativos a la negociación multinivel entre otros, los cuales son de especial importancia para el mundo laboral, y contribuir, de este modo, a la discusión laboral y entrega de insumos para la definición de implementación de políticas que protejan los derechos de los trabajadores/as e impulsen el establecimiento de un modelo de relaciones laborales más moderno y equitativo.

**PABLO ZENTENO MUÑOZ**

**DIRECTOR DEL TRABAJO**

# 3. Resultados de la Gestión año 2022

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

---

### **RESULTADOS DE LA GESTIÓN AÑO 2022**

Se presentan en base a los lineamientos y desafíos Institucionales definidos por la Autoridad del Servicio, en función del programa de gobierno y ejes fundamentales del Ministerio del Trabajo y Previsión Social:

#### **1. SER UN ACTOR RELEVANTE Y AGENTE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO DECENTE**

##### **1.1. Fortalecer la fiscalización mejorando sus procesos con miras a lograr un efectivo cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo.**

a) Instalación de la fiscalización a distancia, logrando disminuir las brechas de las fiscalizaciones de arrastre (correspondiente a denuncias ingresadas en años anteriores o sin asignar) en un 59% durante el 2022.

b) En el contexto de la Ley de modernización del Servicio, se incorporó la realización de citaciones, notificaciones y comunicaciones (NCC), a través de correos electrónicos, para lo cual se realizaron fiscalizaciones del cumplimiento a dicho registro en el sitio Web de la DT, abordando un total de 5.660 Empleadores.

##### **1.2. Propiciar mecanismos de fortalecimiento de las relaciones laborales con foco en el mundo sindical.**

a) Constitución y seguimiento de mesas de trabajo con actores empresariales, sindicales y otras instituciones públicas y privadas.

b) Realización de Talleres de Formación Sindical, de manera telemática y simultánea en las regiones de Coquimbo, Maule, Araucanía y Los Lagos, los cuales contaron con la participación de 181 dirigentes/es.

##### **1.3. Establecer acciones que permitan el avance de derechos de las y los trabajadores.**

a) Realización de programas de fiscalización relacionados con temas sobre informalidad laboral en el trabajo de niñas, niños y adolescentes; inclusión laboral;

fiscalizaciones especiales a centros de cultivos y labores de buceo, y a la ley de plataformas digitales de servicios en materias de seguridad y salud en el trabajo. Asimismo, se abordó la fiscalización de riesgos psicosociales a empresas con denuncias por acoso laboral y/o acoso sexual y/o discriminaciones realizadas a mujeres y un programa nacional al sector portuario, empresas de muellaje y empresas portuarias. Durante el 2022, se efectuaron 287 fiscalizaciones en el marco de los programas anteriormente señalados, distribuidas en todas las regiones del país, donde la mayor cantidad de éstas se concentró en informalidad laboral en el trabajo de niñas, niños y adolescentes (32.75%) y riesgos psicosociales a empresas con denuncias por acoso laboral y/o acoso sexual y/o discriminaciones realizadas a mujeres (25.52%).

**b)** En el marco de los compromisos del Programa de Gobierno del Presidente Gabriel Boric, se encuentra el impulso la reforma de reducción de la jornada laboral a 40 horas semanales, para permitir a los trabajadores y las trabajadoras del país tener más tiempo en familia y de esparcimiento. Es en este contexto que la Dirección del Trabajo emitió 1.497 informes al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con información sobre sentencias por vulneración a derechos fundamentales, deudas previsionales, registro de fiscalizaciones y mora presunta, entre otros aspectos, para ser incorporados como un antecedente en la calificación para la entrega de sello 40 horas.

**c)** Desarrollo de actividades vinculadas en la promoción del trabajo decente y el apoyo al desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, entre las cuales se destacan las siguientes: trabajo en terreno con municipios rurales, taller para fomentar el cumplimiento a más de 600 empleadoras/es, taller virtual con enfoque en el cumplimiento y fomentando el trabajo decente al interior de las empresas en alianza con el Servicio de Impuestos Internos y la Cámara Nacional de Comercio para micro y pequeñas empresas, capacitando a más de 200 empleadores de todo el país; participación en la semana de la PYME del Ministerio de Economía; trabajo territorial de difusión del trabajo decente en los barrios comerciales de las comunas con convenio vigente con la Dirección del Trabajo (Municipios de San Bernardo, Estación Central, Santiago, entre otras), y alianzas estratégicas con instituciones que se vinculan con las MIPYMES. Lo anterior, en el marco del diagnóstico efectuado en 2021 al segmento MIPYME (caracterización, rubros, regiones, uso de internet, etc.), por parte de la Unidad de apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, creada por mandato de la ley N°21.327 de modernización de la Dirección del Trabajo.

**d)** Diseño y elaboración de investigaciones e informes en materias claves contenidas en el Programa de Gobierno, en la línea de la promoción del trabajo decente. Esto, en el marco de los nuevos tipos de relaciones laborales, tales como son el teletrabajo y el trabajo en plataformas o en relación con fenómenos tales como el acoso sexual y laboral, la situación de trabajadores/as extranjeros, los derechos fundamentales, el trabajo infantil y la situación de las mujeres en el marco de la actividad sindical.

Entre las publicaciones destacadas, podemos mencionar: "Teletrabajo en Chile: Reflexiones y desafíos"; "Acceso de mujeres y hombres a posiciones de liderazgo sindical en Chile"; "El Trabajo infantil, lejos del trabajo decente" y "Sobre la reducción de jornada laboral".



## **2. FORTALECER EL DIÁLOGO SOCIAL**

**a)** En el marco de la celebración de los 20 años de funcionamiento de los Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios, se realizaron 6 actividades que reunieron a más de 215 personas, para difundir el aporte que este instrumento ha significado para el diálogo social laboral a nivel país con logros concretos y -más importante aún- consensuados entre las partes, con el apoyo y orientación permanente de la institución. Destaca la participación de autoridades políticas en estas actividades como las/os Seremis del Trabajo, Delegados Provinciales, entre otros.

Paralelo a ello, la Dirección Nacional organizó una ceremonia adhoc, que consideró la entrega de un reconocimiento a 27 consejeros y consejeras y la realización de un seminario llamado “Veinte años de instancias de Dialogo Social en la Dirección del Trabajo”, en la que participaron como expositores representantes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Ministerio del Trabajo y representantes de empresas y trabajadores/as de los consejos de la provincia de Melipilla y la comuna de Quellón.

## **3. INTRODUCIR EL ENFOQUE DE DERECHOS EN TODO EL QUEHACER DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO**

### **3.1. Promoción, protección y defensa de los derechos de las y los trabajadores.**

**a)** Durante el año 2022 se recepcionaron y aprobaron de 2.500 denuncias por vulneración de derechos fundamentales, lo que implica un incremento de un 8% respecto del año 2021, donde se presentaron un total de 2.313 denuncias. De estas, durante el año 2022, se allanaron 686 denuncias, lo que representa un total de 36.5% de ellas.

**b)** En el marco de la promoción y defensa de la libertad sindical, Dirección del Trabajo jugó un rol activo al investigar una serie de denuncias por prácticas antisindicales, comprobarlas y luego interponer 20 demandas en los Tribunales de Justicia, las cuales forman parte de las 23 sentencias condenatorias del año 2022.

**c)** Respecto de las acciones realizadas por el Servicio en materia de defensa judicial, consistentes en la preparación de las contestaciones de las reclamaciones deducidas en contra de la Dirección del Trabajo, así como también de las demandas por vulneración de Derechos Fundamentales que se presentan ante los tribunales laborales, durante el año 2022 ingresaron un total de 3.451 reclamos y denuncias de las cuales 1.476 se encuentran terminadas y 163 ejecutoriadas, lo que representa un 47.49% de las contestaciones, a diferencia del año 2021, en que se recepcionaron 2.463 reclamos y denuncias, de los cuales 1.260 fueron terminadas y 134 ejecutoriadas en dicha anualidad. Lo anterior da cuenta de un aumento de un 40% en los ingresos de reclamos y denuncias en el año 2022, así como también un incremento en el porcentaje de contestaciones por parte del Servicio de un 17.58%.

#### **4.- FORTALECER LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN CON PERSPECTIVA DE USO**

##### **4.1. Avanzar en la automatización y digitalización de procesos de trámites institucionales.**

**a) Digitalización de trámites institucionales.** Durante el año 2022 fueron digitalizados a través del sistema de gestión documental institucional tres trámites: 1) Solicitar la calificación de un trabajo como proceso continuo; 2) Solicitud de arbitraje voluntario en la negociación colectiva; y 3) Solicitar pronunciamiento sobre la conformación de un equipo de emergencia. Esto permitió a los usuarios realizar las respectivas solicitudes a través de correo electrónico institucional, lo que implicó que al 31.12.2022, la Dirección del Trabajo cuente con un 97% de trámites digitalizados, mientras que en el año 2021 arrojó un 92% de trámites digitalizados.

##### **b) Aumento del uso del canal digital**

Se realizaron un total de 20.284.411 transacciones (interacciones que realiza un usuario externo con la Dirección del Trabajo, a través de alguno de sus canales de atención: presencial, digital o telefónico). Las transacciones en el sitio web institucional representan un total de 18.842.784, lo equivale a un 93% del total de las transacciones de la institución. Respecto de las transacciones a través de los canales digitales del año 2021, en 2022 existió un incremento de un 76.7%. Este aumento es consecuencia de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.327 de Modernización Institucional y, particularmente, a la operación en régimen de los trámites asociados al Registro Electrónico Laboral (REL): Registro de Contratos de Trabajo, Registro de Anexos de Contratos de Trabajo, Registro de Términos de Contratos y el Libro de Remuneraciones Electrónico.

##### **c) Desarrollo de proyectos de cara a la ciudadanía:**

**1.** Proceso de verificación de casillas de correo en perfil empleador, para efectos de las notificaciones, citaciones y comunicaciones legales de la Dirección del Trabajo, lo que incluye todos los perfiles dentro de la plataforma, para dar cumplimiento a los artículos 508 y 515 de Código del Trabajo.

**2.** Se crearon perfiles para los dirigentes sindicales a través del portal MIDT, donde por medio de una clave pueden acceder a diversos trámites de manera remota, tales como emisión de certificados de vigencia de una organización sindical, de delegado sindical, etc., y efectuar solicitudes tales como actuación de ministro de fe, solicitud de mediación, entre otros, lo que contribuye a descongestionar las Inspecciones del Trabajo, optimizando los tiempos de atención.

#### **5.- ENFOQUE DE GENERO Y LA PERSPECTIVA FEMINISTA.**

##### **5.1. Transversalización de esta perspectiva en todo el que hacer de la Dirección del Trabajo.**

**a)** Diagnóstico de género: investigación que integró los avances de esta perspectiva, posicionando al género como categoría analítica de integración

democrática de las identidades de género, superando los análisis dicotómicos de la variable sexo. El avance en este punto está dado en la ampliación de la perspectiva de género, pues ésta, en sus inicios, contemplaba al sexo como la variable explicativa de las discriminación e inequidades de género.

En este contexto el Servicio emitió un dictamen que modifica diversos cuerpos legales para regular, en igualdad de condiciones el matrimonio entre personas del mismo sexo (N°1582/32 de 09-09-2022)

**b)** Capacitación a dirigentes sindicales, entregando herramientas específicas para el ejercicio de su rol, validándolas más allá de su género. Así, se capacitaron en más de una oportunidad a 1.291 dirigentes sindicales, lo que representa a un 16,85 % del total nacional

**c)** Fiscalización en aquellos sectores más denunciados por las mujeres. Con esta definición se efectuó un giro a la fiscalización tradicional, centrada en la realización de programas a sectores feminizados transitando a la integración de la perspectiva de la usuaria (la denuncia). En este contexto se establece una nueva metodología de trabajo, donde no se seleccionan los sectores donde existen más mujeres, sino aquellos donde se registran más denuncias de mujeres, como el “Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas”. Esta selección resultó ser -desde el punto de vista porcentual- el sector que concentró una gran cantidad de denuncias interpuestas por mujeres (2.661), representando el 59% en relación al total de denuncias de mujeres. Estas actividades económicas no resultan ser sectores eminentemente femeninos, posicionando con esta acción la igualdad de derechos entre los géneros.

Lo segundo a relevar en esta nueva metodología es que la mayor parte de los programas de fiscalización efectuados por la Dirección del Trabajo han mantenido un hallazgo de infraccionalidad cercana al 6%. Este cambio en la metodología, significó la detección de un 18,82% de infraccionalidad en las empresas fiscalizadas bajo este programa.

**d)** Realización del estudio “Acceso de mujeres y hombres a posiciones de liderazgo sindical en Chile”, que visibiliza los avances de las medidas de acción positiva respecto a la representación de mujeres en los cargos sindicales, como también los desafíos y nudos críticos existentes para lograr una equidad en el acceso a estos cargos en la especificidad de los rubros.

## **6.- FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**

### **6.1. Diversificar y profundizar los mecanismos de participación ciudadana, que le permita al Servicio ser un agente activo en la agenda de un trabajo decente.**

**a)** Se fomentaron instancias de participación ciudadana al interior del Servicio, así como con la interacción con el Ministerio Secretaría General de Gobierno y su División de Organizaciones Sociales, contando durante el año 2022, con la

activación y pleno funcionamiento de todas las instancias de participación ciudadana, tales como:

- El Consejo de la Sociedad Civil de la Dirección del Trabajo (COSOC), realizando un total de siete sesiones, destacando la presentación en conjunto con ONEMI (Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres -SERNAPRED) del “Plan para la Reducción del Riesgo de Desastres en Centros de Trabajo”, y de las acciones efectuadas ante la Mesa Laboral, instancia liderada desde la Dirección del Trabajo compartiendo con consejeros y consejeras del COSOC DT y de otros consejos de los servicios públicos del sector Trabajo.
- Consulta Ciudadana 2022. Se realizó un proceso inédito, abriendo la participación ciudadana con el objetivo de conocer los aspectos que puedan ser mejorados del procedimiento de denuncia e investigación de conductas vulneratorias de derechos fundamentales, dentro del ámbito de las competencias de este Servicio Público. El período de consulta estuvo abierto entre el 15 de diciembre de 2022 y el 25 de enero de 2023, participando un número total de 456 personas. Los resultados de esta consulta, serán publicados en el primer semestre de 2023.

## **7. RELEVAR LA PERSPECTIVA DEL USUARIO/A.**

### **7.1. Acercar la institución a sus usuarios/as en particular con miras al avance de derechos para las trabajadoras y trabajadores del país.**

a) Se extendió la difusión de las acciones que realiza la Dirección del Trabajo a través de su página web, remitiéndose informes periódicos referidos a actividad inspectiva de acosos sexuales y acosos laborales, empresas multadas por materias relativas a trabajo de niños, niñas y adolescentes y vulneración de derechos fundamentales. Se realizaron infografías sobre las siguientes temáticas: denuncias por vulneración a derechos fundamentales (datos 2019- 2021), Informe anual trabajadores/as extranjeros (datos de 2021); denuncias por acoso sexual, año 2021-2022 (nivel nacional y regiones con más denuncias); estadísticas sobre ley de inclusión laboral N°21.015 y trabajo de niños, niñas y adolescentes 2017-2022.

**b)** Respecto de la medición de la encuesta satisfacción usuaria, el principal logro y de gran relevancia es el aumento de la satisfacción neta en 2022 (42%) respecto del año 2021, donde se alcanzó un 22%. Esta alza se encuentra radicada en el segmento trabajadores/as. Otra mejora es la evaluación de las consultas laborales, pasando de un 15% de satisfacción neta en el 2021, a un 30% en el 2022, se logra también mejorar la confianza en la institución pasando de un 27% de satisfacción neta en el 2021, a un 38% en el 2022 y la transparencia aumenta de un 23% en 2021 a un 43% en 2022.

c) Finalmente, un aspecto importante a relevar, es el cumplimiento del 100% del Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios por la Dirección del Trabajo del año 2022, el cual consideró la realización de un programa nacional de fiscalización en la actividad económica con mayor detección de infracción de los últimos dos años, ejecutando 300 fiscalizaciones con el fin de verificar el cumplimiento de la normativa laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo. Asimismo, se alcanzó un 6.04% en la cobertura de la

fiscalización, respecto del número total de empresas sujetas a fiscalización, y finalmente, se alcanzó un tiempo promedio de respuesta a solicitudes ingresadas a través de las OIRS de 1,63 días hábiles.

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

---

### **RESULTADOS DE LOS PRODUCTOS ESTRATÉGICOS Y ASPECTOS RELEVANTES PARA LA CIUDADANÍA**

#### **1. Producto estratégico Fiscalización**

En el marco de la fiscalización del cumplimiento de la normativa laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo, al 31 diciembre de 2022, se visaron en el sistema un total de 82.486 fiscalizaciones, superando las 78.077 realizadas en 2021.

De total de fiscalizaciones del año 2022, un 75,87% (62.583) correspondió a fiscalizaciones a solicitud de parte, mientras que el 24,13% restante (19.903) fueron fiscalizaciones de oficio por programa. Respecto del tipo de término, al 31 de diciembre de 2022, un 31,80% resultó con aplicación de multa administrativa.

De las 26.231 fiscalizaciones que terminaron con aplicación de multa administrativa en el año 2022, se recaudó un monto inicial de casi 92 mil millones de pesos (\$ 91.873.849.593), cursados en un total de 42.680 sanciones, con un monto promedio por sanción, a nivel nacional de \$ 2.152.621.

Por otra parte, durante el año 2022, se tramitaron y terminaron un total de 4.210 denuncias de Organizaciones Sindicales, mientras que en el año 2021 se tramitaron un total de 3.760. El tratamiento prioritario de las denuncias a este segmento refiere a que son tratadas e informadas en menos de 15 días hábiles con el objeto de resolver eventuales conflictos colectivos. El tratamiento prioritario de las denuncias a este segmento refiere a que son tratadas e informadas en menos de 15 días hábiles con el objeto de resolver eventuales conflictos colectivos.

Asimismo, se fiscalizó un total de 29.460 empresas, mientras que en el 2021, se fiscalizaron 29.700 empresas.

#### **2. Producto Estratégico Diálogo Social**

En el año 2022 las Mesas de trabajo se desplegaron en casi todas las regiones del país. Se constituyeron 37 mesas de trabajo, en las que participaron 188 empresas con 92.367 trabajadores/as involucrados. Se efectuaron 113 reuniones y se alcanzaron 49 acuerdos. El objetivo de las mesas durante el año 2022 consistió en afianzar la metodología del diálogo en las empresas participantes, más que el fin de alcanzar acuerdos.

En relación a la composición de las mesas de trabajo, durante el año 2022, 18 de ellas (el 51,35%) corresponde a mesas sectoriales, en tanto que los 14 restantes (48,65%) son sólo de empresas (1 empresa por mesa). Estas mesas “sectoriales” involucran a empresas de los sectores agrícola (6 mesas) minero (4 mesas),

industrial (2 mesas), portuaria (2 mesas) servicios y comercio (3 mesas), y dos intersectoriales.

En lo que respecta a los Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU), fueron 23 los que registraron actividad. Estos consejos tienen una estructura permanente, institucionalizada y descentralizada y están presentes en cada una de las regiones del país. Durante el año 2022 se realizaron 104 reuniones y se agendaron y ejecutaron 114 actividades.

En el ámbito de la promoción de mecanismos de solución alternativa de conflictos, como lo es la conciliación, se contabilizaron 142.981 reclamos iniciados y terminados en procesos de conciliación, lo que se tradujo en 144.354 trabajadores y trabajadoras atendidos. En relación al año 2021, existe una variación al alza de un 65% respecto de las conciliaciones, dado que, en dicha anualidad, se registraron 86.424 reclamos iniciados y terminados.

Los montos recuperados (en pesos corrientes) para los/as trabajadores/as en el proceso de conciliación según concepto reclamado para el período fueron los siguientes:

Concepto	Monto
Indemnizaciones	\$66.312.167.165
Remuneraciones	\$5.125.797.247
Cotizaciones Previsionales	\$567.111.079
Otra	\$118.600.121
Total	\$72.123.675.612

En materia de mediaciones laborales, se efectuaron 2.155 Mediaciones Laborales terminadas en el año 2022, de las cuales 591 actuaciones corresponden a mediaciones voluntarias y obligatorias en el marco de Negociaciones Colectivas (Ley N°20.940). Asimismo, se realizaron 741 mediaciones por vulneración de derechos fundamentales, 502 generales a petición de parte, 319 generales de oficio, y 2 mediaciones laborales en conflictos colectivos.



### **3. Producto Estratégico Asistencia Técnica Laboral.**

En el ámbito de la asistencia técnica, cuyo objetivo es entregar, ejecutar y evaluar el apoyo a los actores laborales para el conocimiento y cumplimiento de la normativa laboral, se realizaron 1.373 actividades. En materia de difusión se llevaron a cabo 754 actividades, con una cobertura aproximada de 173.662 usuarios y en lo que refiere la capacitación, se llevaron a cabo 1.866 actividades las cuales contaron con la participación de 6.870 dirigentes sindicales, de los cuales, el 38.5% (2.645) fueron mujeres dirigentes.

### **4. Producto estratégico Atención a Usuarios.**

Se realizaron 1.018.885 atenciones presenciales a través de las Unidades de Atención de Usuarios y OIRS y 19.256.526 a través de los canales virtual y telefónico, evidenciándose un importante incremento en relación al año 2021, donde se registraron 938.508 atenciones presenciales y 11.002.064 en los canales digital y telefónico.

### **5. Producto estratégico Normativa Laboral.**

En el año 2022 se emitieron 516 pronunciamiento jurídicos, donde el 10.4% correspondieron a nueva doctrina, referidas principalmente a temáticas relacionadas con asociaciones de funcionarios, documentos laborales electrónicos, emergencia sanitaria, estatuto de salud, plebiscito, permisos laborales, entre otros. El 89.6% restante, correspondiente a doctrina vigente, hace referencia a materias de comité paritario de higiene y seguridad, cláusula tácita, derechos fundamentales, feriado nacional, inclusión laboral, entre otros.

Cabe señalar que el año 2022 presenta una baja en la emisión de dictámenes respecto del año 2021 (8.828 pronunciamientos), dado que las materias abordadas en dicha anualidad se enmarcaron en la emergencia sanitaria, tal como la ley N°21.227 que faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo de la ley N° 19.728, en circunstancias excepcionales, protección del empleo y emergencia sanitaria Covid-19.

Con respecto a los tiempos de respuesta en el año 2021, el tiempo promedio en la emisión de pronunciamientos jurídicos, fue de 17 días hábiles, mientras que en el año 2022 el tiempo promedio en la emisión de los pronunciamientos jurídicos dio un resultado de 16 días hábiles.

## 4. Desafíos para el período de Gobierno 2023

### DESAFÍOS 2023

**En el ámbito de la línea de Inspección** se ha propuesto orientar acciones que contribuyan al cumplimiento normativo bajo las recomendaciones del trabajo decente. En concreto, esto significa para el año 2023 aumentar la cobertura de la fiscalización, aumentando el número de fiscalizaciones y/o aumentando la cobertura de las empresas fiscalizadas. Esto supone una mejor focalización de la actividad de oficio, mejorando su planificación y orientación.

Se focalizarán los esfuerzos en sectores y materias como las siguientes: actividades o territorios con baja sindicalización, sectores de trabajo de plataformas digitales y concentrar esfuerzos en lo que refiere a jornada de trabajo, ley de inclusión, trabajadores y trabajadoras migrantes e informalidad, de conformidad a las recomendaciones internacionales en materia de trabajo decente.

**En la línea de Relaciones Laborales**, se revisará el marco doctrinal amparado en principios interpretativos de la Libertad Sindical ponderando las normas constitucionales, legales y tratados internacionales ratificados por el país, que permiten una amplia autonomía y libertad tanto en lo orgánico como funcional de las organizaciones sindicales.

Se implementará un plan piloto sobre trabajo decente con perspectiva de género para microempresas junto al Departamento de Inspección, cuyo objetivo es contribuir al cumplimiento de la normativa laboral, previsional y de seguridad y de salud en el trabajo en jurisdicciones específicas, tales como San Bernardo, Santiago, Estación Central y la región del Maule, con un total de 60 fiscalizaciones a microempresas.

Por otra parte, se efectuará un direccionamiento estratégico de los Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU) y de las Mesas de Trabajo, estableciendo directrices metodológicas que permitan a los CTRU potenciar discusiones y análisis de temáticas de interés general para el mundo del trabajo desde la perspectiva regional y local. Dentro de las materias de alta relevancia para incorporar en las agendas de los CTRU en el año 2023 se encuentran el concepto de trabajo decente y sus implicancias; transversalización del enfoque de género; proyecto de ley de 40 horas y la reforma previsional.

Respecto de las mesas de trabajo, se espera que las mesas sectoriales de carácter nacional aborden temáticas y generar acuerdos que afronten históricas problemáticas del mundo laboral, a diferencia de años anteriores, donde esta instancia funcionaba de manera más reactiva, tratando conflictos ya declarados.

En materia de capacitación y formación de dirigentes y dirigentes sindicales, se desarrollará el Programa de Formación Sindical a través de talleres presenciales en seis regiones del país, las cuales se realizarán de manera presencial y aumentando la presencia en dos regiones. Se pondrá en marcha la plataforma e-learning de capacitación para dirigentes/as sindicales.

Se diseñará un modelo estandarizado de capacitación virtual para cumplir el beneficio de sustitución de multa por capacitación, por parte de Empleadores, a partir de un proyecto de implementación en modalidad virtual a través de la plataforma Teams y un proyecto de plataforma asincrónica e-learning, el cual permitirá a los empleadores acceder a los contenidos a cualquier hora del día y todos los días de la semana, requiriendo para conectarse a la plataforma sólo un computador e Internet.

A través de capacitaciones, difusiones y actividades tripartitas de diálogo social, se abordará la transversalización del enfoque de género en la vida y acción sindical y trabajo decente.

**En la línea de Atención a Usuarios,** se abordará la atención de usuarios por niveles, estructurados de acuerdo a la especialización y complejidad de la actuación, distinguiéndose el Primer nivel (autoatención); Segundo nivel (Orientación); Tercer nivel (atención especializada), para atender la alta demanda por los trámites y servicios de la Dirección del Trabajo. La atención por niveles establece las interacciones que existen dentro de la institución para resolver requerimientos, consultas o dificultades que afectan a nuestros usuarios y usuarias y que, a la vez, permite establecer un único canal de entrada.

Para el Canal de Atención Virtual y Canal de Atención Presencial, se actualizarán los formularios de contacto, incorporando las variables de sexo e identidad de género dentro de sus trámites, contribuyendo a mejorar la experiencia en la realización de éstos y generar estadísticas con enfoque de género.

Para contribuir al mundo del trabajo con información clara y certera, apoyo y contención a quienes requieren de nuestros productos y servicios, propendiendo a tener cada vez más usuarios y usuarias con conocimientos de sus derechos laborales y apoyarlos en la realización de los tramites digitales para facilitar su acceso a los servicios institucionales de manera clara y oportuna, se fortalecerán los estándares de atención y entrega en la información, brindando asesoría laboral, previsional, de salud y seguridad en el trabajo a través de los canales virtual, telefónico y presencial, capacitando permanentemente a los asistentes laborales para responder a las demandas y nuevos requerimientos de los usuarios y usuarias de la Dirección del Trabajo.

**En el ámbito Jurídico** se revisará y fortalecerá el uso de las plataformas de gestión documental y búsqueda de jurisprudencia, que permitan facilitar el acceso a los usuarios externos a la Institución.

**En el ámbito de las Tecnologías de la Información y avance del proceso modernización,** se establecerá una cartera de proyectos tendientes a dar

cumplimiento a los objetivos institucionales en materia de modernización para el año 2023, en vista de mejorar la experiencia de nuestros/as usuarios/as:

- a. **Data Warehouse**, cuyo objetivo es disponibilizar los datos generados por los diferentes instrumentos y registros administrativos de la Dirección del Trabajo, permitiendo el acceso a la información y facilitar la inteligencia de datos, tanto a personas usuarias internas del Servicio como a usuarios/as externos, tales como otros organismos del Estado.
- b. **Cartola del trabajador**. El proyecto tiene como fin proporcionar al Trabajador el detalle de las solicitudes de trámites realizados a través de MiDT, ya sea por ellos mismos, y/o por sus Empleadores, podrán contar con información en línea acerca de su actividad, y la de su empleador. Esta cartola pretende convertirse en el mecanismo de comunicación bi-direccional entre las y los trabajadoras/es con la Dirección del Trabajo.
- c. **Centralización de Documentos**. El proyecto nace con el objetivo de facilitar la posibilidad de centralizar la documentación laboral para que aquellos empleadores que tienen sus operaciones en más de un establecimiento/faena/sucursal. Se espera contar con la actualización de la interfaz del trámite, ubicándolo en el portal principal (MiDT) y facilitando su acceso.
- d. **Mejora finiquito electrónico**, considerando los siguientes aspectos.
  - i. Nuevos campos en virtud de la Ley N°21.389 crea el registro nacional de deudores de pensiones de alimentos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar el sistema de pago de las pensiones de alimentos.
  - ii. Incorporación de nuevos procesos en background y reportabilidad para las funciones internas de la DT.
  - iii. Integración con AFC (saldo aporte empleador). Lo que se traduce en un proceso más eficiente para las personas usuarias en línea con la integración digital entre los organismos públicos, agilizando la activación del trámite de obtención de seguro de cesantía.
- e. **Mejoras en portal MiDT**. El proyecto de mejoramiento consiste en mejorar la respuesta de la plataforma, incrementando los servicios en línea, con estándares de seguridad para las personas usuarias del sitio, para lo cual se potenciará la comunicación con los distintos perfiles que se atienden a través de dicho portal, utilizando para ello canales como la “Cartola del Trabajador”, y permitirá en esta primera versión, acceder a la información de las denuncias web efectuadas por el/la usuario/a. Se espera que este portal se convierta en la plataforma digital oficial de la Dirección del trabajo ya que aborda los tres tipos de perfiles de usuario: trabajadores/as, empleadores y dirigentes sindicales. En relación con el mejoramiento del Portal en términos de estabilidad y tiempos de respuesta, ya se inició un trabajo vinculado principalmente con infraestructura (actualización de versiones de productos de software), desarrollo de sistemas (rediseño de elementos de arquitectura y bases de datos), además de evaluar herramientas de monitoreo proactivo considerando el inicio de operación total de REL en junio de 2023.

**En el ámbito del acercamiento de la institución a sus usuarios/as.** Se retomará sistemáticamente la publicación de productos de investigación respecto de materias importantes para el mundo del trabajo, contribuyendo a su mejor comprensión y por tanto a afinar la mirada estratégica del servicio, transitando desde la producción de datos hacia la producción de conocimiento, generando un aporte sustantivo desde el ámbito de la investigación al trabajo decente, a la

equidad de género, al fortalecimiento sindical y al establecimiento de un modelo de relaciones laborales más moderno y equitativo, considerando ciertas materias relevantes como el teletrabajo, y los temas relativos a la negociación multinivel. Este último, como compromiso en el programa de gobierno del Presidente Gabriel Boric.

Finalmente, se fortalecerá el trabajo de campo de la Encuesta Laboral (ENCLA). Se debe señalar que este es un desafío conjunto, en tanto el INE, es la institución que tendrá a cargo el proceso de encuesta, siendo supervisados y apoyados en esta labor por el equipo del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo.

**En el ámbito de calidad de servicio y experiencia usuaria,** se desarrollarán las siguientes actividades:

- a. Diagnóstico experiencia usuaria. Como una forma de abarcar en profundidad las diversas aristas que implican la mejora en la entrega de los Servicios a los/as usuario/as, y con ello mejorar su experiencia con esta Institución es que el año 2023 se efectuará -por primera vez- un diagnóstico que determinen las principales problemáticas que presenta el Servicio en estas materias, estableciendo los puntos prioritarios que serán abordados.
- b. Aplicación de encuesta piloto sobre la evaluación que tiene los usuarios/as respecto de la calidad del servicio proporcionado por las herramientas y productos digitales, que permitan generar información para corregir, perfeccionar o implementar mejoras en productos y plataformas digitales que están usando los/as usuarios/as, esto en el marco del Programa de mejoramiento de la calidad de los servicios establecido en la ley N°21.327 que moderniza la Dirección del Trabajo.

**En el ámbito de la incorporación, integración y transversalización de la perspectiva de género y feminista,** se encuentra:

- a. El desarrollo de un Plan de Comunicación Institucional con perspectiva de género, dirigido a nuestros usuarios y usuarias. El Servicio, en su compromiso con la implementación de un gobierno feminista se compromete el año 2023 a generar una línea comunicacional con temáticas de género en las redes sociales. Esta información cubrirá dos áreas, por una parte información sensible a las usuarias y disidencias sexuales en materias del mundo laboral; y por otra visibilizar hitos o fechas conmemorativas relativas a potenciar y visibilizar la perspectiva de género en lo cotidiano.
- a. Capacitación a dirigentes y dirigentas sindicales con enfoque de género: En el año 2022 se efectúa una producción de información tendiente a relevar las necesidades del mundo sindical. Ahí surgen diferencias de género respecto a lo que se requiere. En este sentido, la Dirección del Trabajo se compromete a abordarlas mediante la capacitación, visibilizando las necesidades específicas de las dirigentas, las mujeres y disidencias sexuales del mundo sindical y transversalizar éstas como parte de las demandas que deban tener presente las organizaciones sindicales en su accionar democratizador y de resguardo de derechos en el ámbito laboral. Durante el año 2023, se espera capacitar a 3.900 dirigentas/es sindicales, lo que representa aproximadamente al 15% del universo de dirigentas/es con mandato vigente.

## **Anexo 1: Identificación de la Institución**

---

### **a) Definiciones Estratégicas 2018-2022**

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

**Misión Institucional**

### **Objetivos Ministeriales**

No se han cargado los Objetivos Ministeriales

### **Objetivos Estratégicos**

No se han cargado los Objetivos Estratégicos

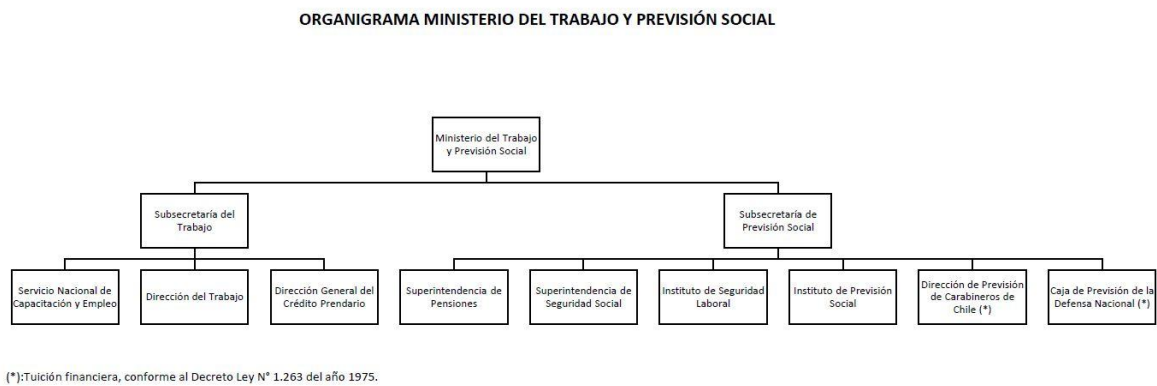
### **Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos**

No se han cargado los Objetivos Estratégicos

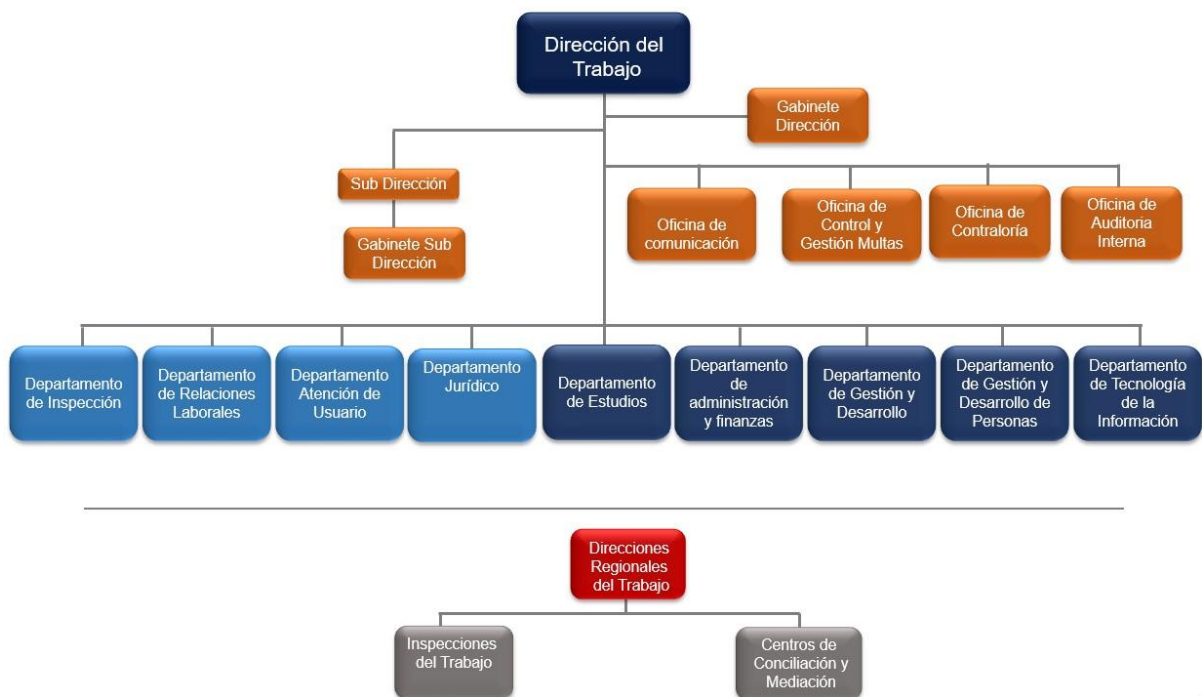
### **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

No se han cargado los Clientes / Beneficiarios / Usuarios

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
DIRECTOR DEL TRABAJO	PABLO ZENTENO MUÑOZ



Cargo	Nombre
SUBDIRECTOR	CRISTIAN UMAÑA BUSTAMANTE
JEFE DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN (S)	JORGE MELÉNDEZ CORDOVA
JEFE DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES (S)	LUIS VILLAZÓN LEON
JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO (S)	NATALIA POZO SANHUEZA
JEFE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS	NATALIE COURATIER MANDRIAIZA
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS (S)	ALEJANDRO LAYSECA ASTUDILLO
JEFE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	RENÉ CURICHE CAYUMAN
JEFE DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS	GONZALO TASSARA ODDO
JEFE DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	LEONARDO PÉREZ GALVEZ
JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO	NATALY ASTORGA SALAS
JEFE OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA	JONATHAN LEIVA ESCOBAR
JEFE OFICINA DE CONTRALORÍA (S)	ANDREA ÁLVAREZ VELIZ
JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES	GUSTAVO GERBERT MACAYA
JEFE OFICINA CONTROL Y GESTIÓN DE MULTAS	FRANCISCO HUIRCALEO ROMÁN