



ESCUELA DE CIENCIA POLÍTICA, GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN
DE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO EN
LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE “MODERNIZACIÓN DE
LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO” EN LAS PLATAFORMAS
DIGITALES DESDE 2021 - 2023

LEY Nº 21.327

Tesis para optar al título de Administrador Público

Alumna: Julia Pavez Garín

Profesor Guía: Iván Pincheira Torres

Santiago, noviembre de 2023

Contenido

1. Antecedentes Generales	4
1. Planteamiento del Problema	6
3. Justificación	8
4. Pregunta de Investigación	10
5. Objetivo de la Investigación	11
5.2. Objetivos Específicos	11
Capítulo II. RESEÑA INSTITUCIONAL DE LA DIRECCION DEL TRABAJO	12
1. Historia de la Dirección del Trabajo	12
A) Reseña Histórica	12
B) Estructura Orgánica	14
C) Misión	15
D) Objetivos Estratégicos Institucionales	15
E) Funciones	16
F) Departamento o División de Inspección	16
G) Unidad de Atención de Usuarios	16
2. Proceso de Modernización post democracia	18
2.1 Política laboral del gobierno de Patricio Aylwin y su impacto en el sindicalismo chileno	18
2.3 Política Laboral del Gobierno de Ricardo Lagos	20
2.4 Política Laboral del Gobierno de Michelle Bachelet	21
2.5 Política Laboral del Gobierno de Sebastián Piñera	21
Capítulo III. MARCO DE REFERENCIA	25
1. La Modernización en la Administración Pública	25
2. Inspección del Trabajo en Chile: Vicisitudes y desafíos	27
3. Dirección del Trabajo: un actor clave para las relaciones laborales	28
Hipótesis de Investigación.	29
Capítulo IV. MARCO METODOLÓGICO	30
1. Tipo de Investigación	30
1.1 Método de Investigación	30
1.2 Delimitación	32
1.3 Campo de investigación	32
“El principal activo de las instituciones públicas debe ser la confianza que poseen en ellas las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones, no hay gobernabilidad sin confianza en las instituciones. Por ello, para avanzar en la entrega de confianza en el accionar de las instituciones públicas se requiere mejorar la capacidad para anticiparse a las demandas de la ciudadanía, además de la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas usuarias que acceden a los servicios”.	33
2. Selección de la Muestra	33
2.1 Investigación o diseño documentales	33
2.2 Propuesta de análisis de procesos y procedimientos	35
2.3 Propósito del análisis	35
Capítulo V. Metodología	36
5.1 Procedimiento de Análisis	36
5.2 Instrumentos de Recolección de Datos	37
5.3 Universo de Estudio	38
5.4 Selección de la Muestra	38
5.5 Instrumentos de recolección de datos	38
Capítulo VI. Resultados y Análisis de la Investigación	40
6.1 ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS	43
6.2 Análisis Estadístico de ingreso de documentación digital y/o presencial, correspondiente al periodo mayo 2021 a octubre 2023.	43
6.3 Análisis Estadístico de las preguntas aplicadas a los funcionarios/as de la ICT	

<i>Providencia, de la REGIÓN METROPOLITANA.....</i>	<i>43</i>
6.4 <i>Modernización de la Gestión en la Dirección del Trabajo.</i>	<i>44</i>
6.4.1 <i>Registro Electrónico Laboral.</i>	<i>45</i>
6.4.2 <i>Utilización de la página en documentación laboral digital.</i>	<i>45</i>
6.4.3 <i>Eficacia de la revisión de la documentación laboral digital.</i>	<i>46</i>
6.5 <i>Entrevista a Jefes de Unidades, divididas en 3 ámbitos que son:.....</i>	<i>46</i>
6.5.1 <i>Valoración del proceso de documentación digital.</i>	<i>46</i>
6.5.2 <i>Eficacia de la revisión de los aspectos básicos del llenado de documentos digitales.</i>	<i>48</i>
6.5.3 <i>Utilización de la página, Registro Electrónico Laboral de la Dirección del Trabajo.</i>	<i>50</i>
6.6 <i>Entrevista a Encargados de Unidad, Entrevista a funcionarios</i>	<i>52</i>
6.6.1 <i>Valoración del proceso de documentación digital.</i>	<i>52</i>
6.6.2 <i>Eficacia de la revisión de los aspectos básicos del llenado de documentos digitales.</i>	<i>53</i>
6.6.3 <i>Utilización de la página, Registro Electrónico Laboral de la Dirección del Trabajo.</i>	<i>54</i>
6.7 <i>Encuesta de Satisfacción de Usuarios, divididas en 3 ámbitos que son:</i>	<i>56</i>
6.7.1 <i>Valoración del proceso digital.</i>	<i>56</i>
6.7.2 <i>Satisfacción de la atención en oficina.</i>	<i>58</i>
6.7.3 <i>Satisfacción de la tramitación de documentos en la página de la Dirección del Trabajo.</i>	<i>59</i>
7) <i>Análisis Estadístico de ingreso de documentación digital y/o presencial, correspondiente al periodo mayo 2021 a octubre 2023.</i>	<i>61</i>
CAPÍTULO VII CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.	73
Referencias.....	77
ANEXO 1.....	80

Capítulo I. ANTECEDENTES GENERALES

1. Antecedentes Generales

La modernización del Estado no es precisamente un fenómeno nuevo. El Estado ha experimentado a lo largo de los últimos cien años grandes transformaciones, aunque estas se expresen más claramente en sus funciones que en su organización y la constatación de esta evolución permite entender mejor las reformas que hoy se discuten en muchos países.

Al interior del Estado se aprecian importantes diferencias asociadas a las tradiciones administrativas, el sistema jurídico, las funciones públicas y las orientaciones políticas de los gobiernos en el país. Por su parte el Estado, con sus grandes organizaciones, grupos internos de poder, y sistemas políticos imperfectos no siempre responden bien a las nuevas exigencias.

La Reforma del Estado y de la Gestión Pública, debemos entenderla fundamentalmente como un cambio en los métodos de gestión de los recursos humanos, financieros y materiales, pero en especial en la gestión con los equipos de personas que integran cualquier institución, desarrollando nuevos estilos de dirección.

Para ello en esta tesis se revisó la normativa legal, ley 21.327 (Ley 21.327 Modernización de la dirección del trabajo) que regula la Modernización de la Dirección del Trabajo, la ley fue tramitada durante más de tres años e implica dotar a la Dirección del Trabajo de las herramientas adecuadas para enfrentar la realidad del mundo del trabajo actual que ha experimentado cambios sustanciales en los últimos años. (minuta ley 21.327, Diario constitucional)

En el fondo, se trata de una ley que actualiza las atribuciones de la Dirección del Trabajo en un escenario laboral dinámico y cambiante. Así mismo, bajo la modernización institucional de la DT, nos permite ampliar el radio de acción, entregar nuevas competencias y, sobre todo, transforma en esta modernización la gestión al acceder a la digitalización de trámites y de actuaciones inspectivas. ("Modernización institucional - DT - Dirección del Trabajo") Todo lo anterior, permite que sea una labor que establece los procedimientos para cumplir con lo mandatado por esta ley.

Además, una vez abordados todos los procesos que esta ley contempla y viendo que esta nueva normativa, en su ámbito operativo define ocho ejes principales ("Modernización institucional - DT - Dirección del Trabajo"):

1. **Modernización de la gestión:** introduce componentes tecnológicos donde las comunicaciones con trabajadores, empleadores y organizaciones sindicales deben hacerse por correo electrónico. Como contrapartida, todos los usuarios pueden realizar sus trámites, actuaciones, requerimientos y solicitudes por los

mismos medios electrónicos que dispone la DT, incluyendo ello la tramitación y seguimiento de procesos donde ellos sean partícipes.

2. **Registro Electrónico Laboral:** los empleadores deben registrar en el sitio electrónico de la DT los contratos de trabajo, sus terminaciones y anexos, y otros documentos laborales. La DT dispone la documentación laboral de manera digital, facilitando con ello no solo la fiscalización, sino que también contar con información en línea.
3. **Mejoras en el proceso de fiscalización:** para dar certeza jurídica, la ley incorpora principios básicos que rigen las fiscalizaciones. Asimismo, para determinar los montos de las sanciones aplicables, estas se clasifican en leves, graves y gravísimas, considerándose para ello distintos criterios aplicables a la falta de buenas conductas laborales.
4. **Fortalecimiento de la mediación:** Para vigorizar su tarea de ayudar a acercar posiciones y fomentar el diálogo social entre trabajadores, sindicatos y empleadores, la ley refuerza las normas mediadoras del Código del Trabajo.
5. **Unidad de Apoyo al Emprendedor (Mipymes) en la DT y diferenciación de multas entre micro y pequeñas empresas:** esta unidad recibe las consultas de las Mipymes y las orienta en el cumplimiento oportuno e de la normativa laboral. Adicionalmente, se diferencia el monto de las multas que puede cursar la DT entre micro y pequeñas empresas, atendiendo a sus distintas realidades.
6. **Solicitud de término de la calificación de único empleador (Multirut):** se permite al empleador solicitar ante el juzgado de letras correspondiente el término de la calificación de Multirut o empresas consideradas como único empleador para efectos laborales y previsionales. Esto, en la medida que, tras la declaración judicial, las situaciones que justificaron la sentencia hayan sido modificadas sustancialmente, y siempre que hayan transcurrido a lo menos dos años desde que quedó a firme la sentencia.
7. **Consulta pública sobre instrucciones, pronunciamientos y otras normas de la DT:** el director/a del Trabajo puede disponer de consultas públicas no vinculantes sobre las instrucciones, pronunciamientos y demás normas generales que debe dictar el Servicio para que los interesados hagan propuestas.
8. **Compendio anual de dictámenes, ordinarios, circulares y órdenes de servicio:** en enero de cada año, el director/a del Trabajo debe publicar en el sitio web institucional un compendio anual de dictámenes, ordinarios, circulares y órdenes de servicio emitidos el año anterior.

Entre los procedimientos establecidos antes de la dictación de esta norma legal y los actuales, en un tema que relaciona a la Modernización del Estado, respecto al ámbito operativo es que se decidió realizar el análisis únicamente sobre los ejes:

1.- Modernización de la gestión

2.- Registro Electrónico Laboral

Debido a su importancia en la Gestión Pública. Este análisis se realizó en primera instancia con una revisión documental donde se pudo establecer los cambios en estos temas en cada proceso.

Luego se levantó la regulación existente estableciendo en detalle los plazos para cada actor, la documentación por presentar y los registros correspondientes que deben realizar los responsables de cada proceso, ya sean estos internos o externos a la Dirección del Trabajo.

En principio se norma la seguridad de la información con la Orden de Servicio N°6 de 2010, de la Dirección del Trabajo, normas que son ratificadas en la Orden de Servicio N°4 del 24 de diciembre de 2018, de la Dirección del Trabajo, que actualiza el marco normativo de la seguridad de la información, a la vez que determina roles y responsabilidades en este proceso de Modernización de la Dirección del Trabajo, proceso que se ha desarrollado de acuerdo con lo que indica la NCh ISO 2700;2013.

El Registro Electrónico Laboral se habilitó en la página web de la Dirección del Trabajo, estableciendo su funcionamiento y asignando responsabilidades según la Orden de Servicio N°3 del 27 de abril de 2022.

Por lo anteriormente puntualizado la Modernización de la Dirección del Trabajo, puede comprenderse como un proceso interno de Modernización que comienza a vivir la Dirección del Trabajo como organización, que tiene que ver con la responsabilidad con la que enfrenta este desafío, para lograr que se mantenga el proceso en el tiempo, pese a las continuas mejoras que se puedan realizar en la gestión, para mejorar los resultados, estos cambios se dan por ser un proceso dinámico. En la Dirección del Trabajo se distinguen los roles y responsables, a la vez que se aplica a toda la Dirección del Trabajo, como organización a nivel nacional, como tan claramente se describe en “La auditoría de proceso (Hammer, 2007), son procesos que permiten ir evaluando los resultados y esto tiene que ver con la madurez de las organizaciones.

1. Planteamiento del Problema

Desde la entrada en vigor de la Ley N°21.327, la norma tiene como objetivo **modernizar la Dirección del Trabajo, incorporando tecnología a sus procesos, digitalizando a estos mismos y procedimientos con el fin de mejorar su eficiencia y la calidad de vida de los funcionarios y usuarios, convertirse en un proveedor de servicios más estrechamente vinculado, que proporciona seguridad jurídica a todos los actores sociales y cuenta con altos estándares técnicos jurídicos**. Para ello, promueve nuevas formas de seguimiento para proteger mejor los derechos de los trabajadores y fortalece las instituciones de conciliación, para promover el diálogo social y el desarrollo de acuerdos. (Minuta Ley N°21.327 sobre Modernización de la Dirección del Trabajo. - Diario Constitucional).

La Dirección del Trabajo adquirió como función el cumplimiento de las medidas, para velar por el cumplimiento de las normas laborales, ya sea en el eje:

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

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

La información generada en estas dos áreas es relevante para lograr la modernización efectiva del Ministerio de Trabajo, la Ley de Modernización, Protección del Empleo y la transformación digital. Conociéndose los antecedentes de esta modernización, que se desarrolla en la trayectoria institucional de la Dirección del Trabajo desde los años 2000, con los gobiernos de Michelle Bachelet y Sebastián Piñera. En el marco del proceso de modernización del Servicio, en el ámbito de la digitalización del Servicio y en cumplimiento de los requisitos de la Ley de Protección Laboral, identifica las funciones y obligaciones que la Ley de Modernización (Ley N° 21.327) le entrega a la Dirección del Trabajo. El Servicio en 2020 desarrolló las obligaciones y prioridades requeridas a la hora de implementar la gestión interna de la prestación de servicios y procesos publicados digitalmente en la plataforma organizacional Portal Mi DT y directamente al gremio de trabajadores, empleadores y organizaciones. En este caso, brindar servicios a los usuarios representa un desafío importante para la organización debido a los nuevos requisitos creados por leyes relacionadas con el mundo laboral, como la Ley de Protección del Empleo y la Ley de Protección Parental. Los gerentes de la organización responden a las solicitudes de manera profesional, gestionando nuevos procedimientos y modalidades de trabajo, tanto físicos como virtuales, y la mayoría de las tareas realizadas directamente dentro del país de inspección se transfieren a procedimientos implementados en la plataforma de la organización. (Balance de gestión integral, 2020).

Durante el año 2020, en el contexto de la Ley de Protección al Empleo, se implementaron modalidades de atención de manera digital y presencial dirigidas a Trabajadores, Empleadores y Organizaciones Sindicales, principalmente para satisfacer las necesidades y requerimientos establecidas en esta Ley. Los principales servicios y trámites son:

- los pactos de reducción temporal de la jornada de trabajo,
- el registro de pactos de trabajo a distancia o teletrabajo,
- la declaración jurada de término de contrato para seguro de desempleo,
- la declaración jurada de término de contrato para trabajador(a) de casa particular.

En el año 2020, los usuarios realizaron un total de 221.240 trámites, de los cuales, un 37% fueron efectuados presencialmente, mientras que un 63% fueron realizados de manera digital, involucrando a un total de 67.099 Empleadores (76 % Pág. 13 presencial y 24% digital y un total de 178.775 trabajadores (32% presencial y 68% digital, esto es lo que se ha normado en la ley 21.327 (Balance de gestión integral, DT).

Una gestión documental electrónica permite procesos más eficientes y eficaces, lo que da mayor control y seguridad en la información, logrando reducir los tiempos de tramitación de los documentos, otorgando a las autoridades información de manera oportuna, y esta mejora en la gestión generará a su vez una mejor calidad en la entrega de servicios a los ciudadanos, reduciendo la brecha en la calidad en el acceso universal, con que las personas incorporan la modernización en la gestión y la información, con un enfoque en la rapidez en la entrega de los servicios, acercando la tecnología a los usuarios de las organizaciones, concretándose esta participación ciudadana, en el acceso a una infinidad de trámites digitales, que cada vez se incrementan más, toda vez que las organizaciones se adaptan a los cambios tecnológicos e incorporan a sus labores procesos que facilitan la comunicación digital con sus usuarios cada día.

En síntesis, el problema de investigación se visualiza desde la parte práctica, para poder enfrentar los desafíos dispuestos para la modernización, y así mejorar los procesos que ya han avanzado durante la última década. Esto nos permite evaluar la eficiencia de las herramientas que se están implementando tanto para los funcionarios como para los usuarios de la Dirección del Trabajo, que están más expuestos a estos procesos de transformación.

3. Justificación

En lo relevante que para los trabajadores resulta una efectiva aplicación de la Ley, lo que, a través de una mirada a la actuación de la Dirección del Trabajo, institucionalidad encargada de su aplicación permite proponer mejoras o corregir problemas para asegurar el cumplimiento de los derechos laborales de los empleadores y de los trabajadores.

La justificación del presente estudio está en detectar como los procedimientos establecidos por la Dirección del Trabajo, como organización y al interior de sus oficinas, en este caso individualizados en la Inspección Comunal del Trabajo de Providencia, pudieran trascender en problemas en la implementación de la Ley 21.327 de Modernización de la Gestión de la Dirección del Trabajo, como excesos de tiempo de

espera en la tramitación, problemas en el ingreso de los antecedentes para verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales de las empresas, la calidad de la información o falta de documentación que las empresas deben presentar y la desactualización del registro de empresas o algún otro problema que se pudiera producir.

Dado que toda implementación operativa de procesos mandados por Ley, dejan vacíos de efectividad en su cumplimiento y que la idea es evaluar si existe una implementación completa, esta investigación se justifica en establecer cuál es el nivel de optimización y eficiencia, que existe y detectar las falencias en la implementación para subsanarlos.

Desde el aporte a la gestión pública, la justificación de esta investigación se basa en la comprobación de la efectividad de las políticas públicas que dependen en gran medida de cómo se implementan los procesos y especialmente conocer el impacto de estos en los efectos de la Ley hacia los empleadores y los trabajadores, explicado en la agenda de modernización:

“Contar con un Estado moderno y democrático es una tarea permanente, que requiere incorporar en colaboración a la diversidad de actores convocados a la modernización, transformación e innovación en el Estado, bajo una coordinación centralizada eficaz” (Cap. 2, Agenda Modernización).

Se evidencia que la modernización de la Dirección del Trabajo (DT) responde a una tendencia que se enmarca en la Ley 21.327 de tramitación electrónica y registro de documentación que implica diversos plazos para completar la interacción electrónica entre la entidad, empleadores y trabajadores. (Diario Financiero, 2023). Así, la ley trata dos grandes materias. Por un lado, las reformas al Código del Trabajo relativas al registro documental y tramitación electrónica; y por otro, las normas estatutarias de la Dirección del Trabajo de ingreso, concursos, asignaciones y otras materias de recursos humanos. (Castro, 2022) Tras la aprobación de esta Ley, la institución incorpora la tecnología a todos sus procesos y procedimientos, de modo de poder acceder en forma electrónica a toda la documentación laboral y de seguridad social. La ley instruye a la Dirección del Trabajo el disponer de un sistema electrónico para la tramitación y seguimiento de las denuncias, procesos de fiscalización, solicitudes de pronunciamiento y consultas que tengan los usuarios respecto de trámites o procesos en curso, de los cuales sean parte. (senado, 2021). Regulando la gestión y tratamiento de los datos a los que tiene acceso la institución, contenidos en los registros que se manejan, especialmente en aquellos datos calificados como sensibles.

Es en este hecho, donde es imperioso que esta modernización de una solución a la gestión, una gestión que sea capaz de interactuar con otras organizaciones, que contribuya a que las empresas puedan cumplir con las modificaciones de los procesos requeridos por la Dirección del Trabajo en la implementación de la modernización.

Ciertamente, esta modernización conlleva importantes desafíos en materia técnica y legal hasta que el sistema se consolide. Uno de ellos requiere estar al día en los procesos, pues el tema no solo es de regulación legal, reglamentaria y de dictámenes; sino también de cumplir los requerimientos informáticos exigidos por los sistemas de la Dirección del Trabajo. Otro, no menor es el tema de la protección de datos, ya que en las empresas privadas puede haber cierto recelo al momento de subir información sensible y personal al registro electrónico de la DT, por lo que aún quedan asuntos pendientes que resolver y pulir, algunos de ellos mejorándose en la marcha y aplicación de la Ley 21.327.

Esta modernización está sustentada por los lineamientos que encontramos en la Secretaría de Modernización (creada mediante el Decreto 12 de 2018, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia), que establece la necesidad de modernizar el Estado, y así tener un diagnóstico de cómo funciona el Estado (gestión, procesos, organismos, tecnología, etc.) y de cómo debería funcionar (para ser de calidad y centrado y cercano en la ciudadanía), para diseñar los cambios a las estructuras. Esto define el quehacer central de la Secretaría de Modernización, y en ese decreto se le asigna la responsabilidad de servir de nexo y coordinar entre los ministerios y servicios públicos en asuntos de modernización del Estado, para articular la Agenda de Modernización del Estado.

Abordaremos en este análisis si la modernización de la Dirección del Trabajo, en la oficina de la Inspección Comunal de Providencia, aporta un mejoramiento de sus procesos e implementación tecnológica de los mismos, facilitando y simplificando trámites, los cuales son puestos a disposición de los Trabajadores, Empleadores y Dirigentes Sindicales.

4-. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los resultados obtenidos de la implementación de los procesos de tramitación electrónica en la Modernización de la Gestión y en el Registro Electrónico Laboral, procedimientos establecidos en la Dirección del Trabajo para cumplir con las exigencias y regulaciones de la Ley N°21.327?

5-. Objetivo de la Investigación

Analizar los procedimientos que realiza la Dirección del Trabajo, en la Inspección Comunal del Trabajo de Providencia, para implementar la Ley N°21.327, en los procesos de tramitación electrónica, en el marco de la Modernización de la Gestión y el Registro Electrónico Laboral, para dar cumplimiento a las obligaciones y responsabilidades que asumen las empresas a partir de la publicación de esta Ley, permitiendo así que las organizaciones se adapten a los cambios tecnológicos e incorporen a sus labores procesos que facilitan la comunicación digital con sus usuarios cada día.

5.2. Objetivos Específicos

1. Identificar las funciones y obligaciones que la Ley de Modernización (Ley N°21.327) le entrega a la Dirección del Trabajo, en lo relacionado a la tramitación digital, donde una de las más importantes modificaciones consiste incorporar mayor tecnología a sus procesos y actuaciones.
2. Explicar cómo la Dirección del Trabajo gestiona los procesos de Modernización de la Gestión y el Registro Electrónico Laboral, para implementar lo mandatado por esta Ley, (esta Ley establece el medio a utilizar).
3. Examinar si se cumple la operabilidad del Registro Electrónico Laboral, desde la utilización de los usuarios y las empresas que utilizan este registro, (la Ley establece el acceso en forma electrónica a toda la documentación obligatoria laboral y de seguridad social de los empleadores y empresas).
4. Evaluar la eficiencia de la Dirección del Trabajo en relación con la aplicación de la Ley 21.327, respecto de la tramitación digital, aquí se espera ver si con esta nueva norma legal la DT tiene la capacidad de lograr este objetivo.

Capítulo II. RESEÑA INSTITUCIONAL DE LA DIRECCION DEL TRABAJO

1. Historia de la Dirección del Trabajo

La institución fue creada en el gobierno de Arturo Alessandri Palma en 1924 y reestructurada bajo el mandato de Eduardo Frei Montalva en 1967. El 29 de septiembre, pero de 1924, en el gobierno de Arturo Alessandri Palma, se publicó en el Diario Oficial el Decreto Ley N° 4.503, el cual creó la Dirección del Trabajo.

La institución tuvo entre sus primeras funciones generar un ambiente con el propósito de generar mejoras en las condiciones de trabajo y la situación de los obreros, a través de la fiscalización del cumplimiento de las leyes laborales.

En el año 1967, durante el gobierno de Eduardo Frei Montalva, la institución fue sometida a una reestructuración (a través del Decreto con Fuerza de Ley °2), mediante el cual junto a sus funciones anteriores se le otorga la potestad para fijar, a través de dictámenes el sentido y alcance de las leyes de trabajo; la divulgación de los principios técnicos y sociales de la legislación laboral; la supervigilancia del funcionamiento de los organismos sindicales y de conciliación; y, por último la realización de acciones para prevenir y resolver los conflictos del trabajo.

De esta manera, se instaura un órgano modernizado el cual permitirá al Estado velar por la correcta aplicación de las leyes que tiene como fin último garantizar los derechos sociales de los trabajadores.

La Dirección del Trabajo está dirigida por un director general, el cual es designado por el presidente de la República con quien mantiene una relación a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Actualmente el director general de la institución es PABLO Zenteno Muñoz.

Hoy en día, la Dirección del Trabajo cuenta con representación en todas las regiones (dos sedes en la Región Metropolitana) a través de las Direcciones Regionales y sus más de 110 oficinas de inspección provisional y comunal a lo largo del país. (Senado n.d.).

A) Reseña Histórica.

La Dirección del Trabajo nace hace 98 años y fue constituida como Dirección General del Trabajo por Ley N° 4.053 de 1924, en el contexto de un proceso de reforma social iniciado por el Gobierno del presidente Arturo Alessandri en 1920 y, que se concretó con la promulgación de leyes que proponían el reconocimiento y protección de derechos laborales.

Inicialmente es una entidad dependiente del Ministerio del Interior, teniendo a su cargo el reunir y publicar toda la información relativa al trabajo, proponer al Ejecutivo medidas

para mejorar las condiciones laborales de las personas, informar sobre los estatutos de asociaciones de trabajadores e inspeccionar el cumplimiento de las leyes sociales.

Con anterioridad, existía una Oficina del Trabajo dependiente del Ministerio de Industria y Obras Públicas, que de ocuparse en principio sólo de elaborar la estadística laboral del país, adquirió con el tiempo la calidad de organismo regulador de la legislación social vigente, especialmente después que en 1919 Chile se adhiriera a la Organización Internacional del Trabajo.

Por Decreto Supremo N° 1.846 de 1928, se aprobó el reglamento orgánico de la definida ahora como Inspección General del Trabajo, entidad dependiente del Ministerio de Bienestar Social, que además de sus funciones originales, se ocuparía de supervigilar los tribunales del Trabajo y las secretarías de Bienestar Social constituidas en cada una de las provincias del país.

En el Código del Trabajo promulgado por Decreto con Fuerza de Ley N° 178 de 1931, se estableció la jurisdicción nacional de este organismo y su facultad para fiscalizar la aplicación de las disposiciones contenidas en este texto, así como las leyes sobre previsión.

A lo que se agregó, además, la supervigilancia de las sociedades gremiales y mutualistas, e inclusive las de carácter cultural si es que estuviesen integradas por empleados u obreros.

En cuanto a su organización, se resolvió que el servicio se dividiera en los departamentos de Asociaciones, Bienestar Social y Jurídico; y que el Inspector General del Trabajo, como jefe superior, tuviese además la calidad de Subsecretario del ramo. En el país en tanto, existirían inspecciones provinciales, departamentales y comunales dependientes del nivel central.

En 1932 por Decreto Ley N° 24, fue transferida a la dependencia del Ministerio del Trabajo, no teniendo mayores modificaciones en su estructura hasta 1940, cuando por Ley N° 6.528 fue instituida como Dirección General del Trabajo, conformada por los departamentos Administrativo, de Inspección, Jurídico y de Organizaciones Sociales.

Con el objeto de adecuar su institucionalidad a la realidad político social del país, por Decreto con Fuerza de Ley N°2 de 1967, fue organizada como un servicio de carácter técnico, al que se le agregó un Departamento de Negociación Colectiva y oficinas de Estudios y Estadísticas, señalándose, además, que le correspondería especialmente la fiscalización, interpretación y divulgación de la legislación laboral.

En la actualidad, la Dirección del Trabajo aún se rige por esta normativa legal, aunque con algunas modificaciones pues, por Decreto Supremo N°60 de 1984, se aprobó su descentralización a través de la creación de direcciones regionales e inspecciones provinciales y comunales del Trabajo y el D.L. N°3.501 de 1981.

B) Estructura Orgánica

La estructura orgánica de la Dirección del Trabajo está definida en los artículos 2º, 3º y 4º del título I del Decreto con Fuerza de Ley N°2 de 1967, indicando que este servicio está a cargo de un director a quien le sigue en jerarquía un subdirector, ambos superiores jerárquicos de los siguientes departamentos y oficinas:

- Departamentos de Inspección, de Negociación Colectiva, de Organizaciones sindicales y Jurídico, y Oficinas de Estudios Negociaciones y Métodos, de Contraloría, de Relaciones Públicas y, Estudios Económicos, Estadísticas e Informaciones.

Actualmente la Dirección del Trabajo es encabezada por el director el señor Pablo Zenteno Muñoz y como subdirector ejerce el señor Rafael Pereira Lagos, a quien le corresponde, especialmente, subrogar al director, con sus mismas facultades, en los cuando este se ausente temporal o accidentalmente, además de cooperar en las labores que sean concernientes al Director.

Al Subdirector también le corresponde, entre otras funciones, la tuición sobre la Escuela Técnica de Formación, y colaborar activamente en áreas de apoyo como Administración y Gestión Financiera, Finanzas y Tecnologías de la Información, así como en el Servicio de Bienestar.

La planificación, ejecución y control de las labores del Servicio son realizadas por las unidades técnicas, que son los Departamentos o Divisiones. Las de carácter operativo son:

- División de Estudios.
- División Jurídica.
- División de Inspección.
- División de Relaciones Laborales.

Las áreas de apoyo al quehacer institucional son atendidas por:

- División de Recursos Humanos.
- Departamento de Administración y Finanzas.
- Departamento de Tecnologías de la Información.
- Departamento de Gestión y Desarrollo.
- Oficinas de Contraloría y de Comunicación y Difusión.

La definición de las políticas en los diversos ámbitos institucionales es efectuada por los Departamentos, los cuales también imparten normas e instrucciones que les permiten unificar criterios, brindar apoyo técnico y controlar el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos, a través de las Direcciones Regionales. Estas últimas son las encargadas de supervisar el funcionamiento de las Inspecciones.

En el país existen 17 Direcciones Regionales; 46 Inspecciones Provinciales del Trabajo; 38 Inspecciones Comunes del Trabajo; 36 Inspecciones Intermitentes, y 5 Centros de Conciliación Individual y Mediación Laboral.

Las Inspecciones Provinciales y Comunes del Trabajo son de carácter permanente, diferenciación que depende de la división administrativa que registran en el territorio nacional, y están en relación directa con los usuarios. A cargo de ellas está un Inspector(a) jefe. Cuentan con unidades técnicas de trabajo, tales como la Unidad Jurídica, de Fiscalización, la Unidad de Turno (atención de público), la de Reclamos y Comparendos, y la Oficina de Partes y Archivos.

Las Inspecciones Intermitentes, en tanto, funcionan físicamente en dependencias de otros servicios de la administración pública o municipalidades, generalmente en ciudades o poblados apartados y con baja densidad poblacional. Son atendidas por funcionarios provenientes de la Inspección permanente más cercana, lo que implica su desplazamiento hasta esos lugares para, de esta forma, llegar a la mayor cantidad de usuarios del país.

C) Misión

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.

D) Objetivos Estratégicos Institucionales

Los Objetivos Estratégicos de la Dirección del Trabajo son:

- Aumentar la cobertura de los procesos de fiscalización, a través de la realización de programas de fiscalización focalizados a nivel nacional, regional, fiscalización reactiva y fiscalización electrónica centralizada, mejorando el apoyo técnico a la línea de inspección e incorporando mejoras en las herramientas y sistemas tecnológicos de apoyo.
- Promover modelos de relaciones laborales justas, mediante la incorporación de la perspectiva de género en la protección de los derechos laborales.
- Mejorar la calidad y aumentar la cobertura de los productos y servicios de atención directa a los usuarios, incorporando activamente la perspectiva de los usuarios, diversificando e impulsando mecanismos de participación ciudadana, que permitan recabar la opinión la ciudadanía, sobre políticas, programas y problemáticas que les afecten.
- Promover las instancias de dialogo social tripartito mediante los sistemas de solución alternativa de conflictos, mesas de trabajo y consejos tripartitos regionales de usuarios, que contribuyan a impulsar el trabajo decente.

- Aumentar la incorporación de tecnologías de la información en el desempeño de los procesos internos de la Dirección del Trabajo, considerando un diseño centrado en los usuarios, y la incorporación lenguaje inclusivo.
- Implementar políticas de promoción de calidad de vida y cuidado, capacitación y formación, que propicie el desarrollo integral de los funcionarios de la Dirección del Trabajo, promoviendo su motivación, en ambientes de trabajo saludables y orientados a una gestión institucional integrada (acerca de la DT).

E) Funciones

Las funciones de este servicio público están definidas en el Decreto con Fuerza de Ley N°2 de 1967, funciones que están divididas según el cargo, departamentos y unidades. Estas funciones las ejerce la Dirección del Trabajo por medio de las Inspecciones Provinciales, departamentales y comunales que el director determine.

A continuación, se detallan las funciones de aquellos departamentos o unidades en los cuales recaen directamente las funciones asignadas por la ley de subcontratación.

F) Departamento o División de Inspección

La División de Inspección es la encargada de velar por el cumplimiento de la normativa laboral, del control funcional y técnico de las Inspecciones del Trabajo. Planifica, organiza, coordina y controla la función de fiscalización que compete al Servicio, e imparte las normas generales e instrucciones adecuadas para el cumplimiento fiscalizador.

Además, estudia y evalúa los resultados de la aplicación de la legislación y reglamentación del trabajo, proponiendo las reformas legales y reglamentarias aconsejables. Está compuesto por las siguientes unidades:

- ❖ Unidad Atención Usuarios.
- ❖ Unidad de Gestión.
- ❖ Unidad de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Ucymat).
- ❖ Unidad de Apoyo y Evaluación de la Fiscalización.
- ❖ Unidad de Asesoría Jurídica.

G) Unidad de Atención de Usuarios

La Inspección del Trabajo en virtud de las múltiples tareas que tiene asignadas, además de las dispuestas por la Ley 20.123 (ley que regula el trabajo en Régimen de Subcontratación, el funcionamiento de las empresas de Servicios Transitorios y sus contratos), desarrolla a través de estas unidades un amplio conjunto de trámites que implican para el usuario el cumplimiento de una obligación legal.

Dentro de los más utilizados y que se caracterizan porque exigen al usuario cumplir con una obligación de informar a la Inspección del Trabajo sobre ciertas acciones realizadas por la empresa, se encuentran:

- ❖ Aviso de término de contrato de un trabajador.
- ❖ Constancias laborales del empleador sobre hechos acontecidos en su empresa.
- ❖ Envío de las actas de constitución y de reuniones de los comités paritarios y de higiene y seguridad.
- ❖ Pago de multas por sanciones aplicadas por fiscalizadores de la Inspección del Trabajo.
- ❖ Consultas laborales y entrega de información especializada.
- ❖ Solicitudes de jornadas excepcionales del trabajo.
- ❖ Solicitudes de certificados de situación laboral.
- ❖ Solicitudes de centralización de documentación laborales y previsionales.
- ❖ La fiscalización de las empresas, que vela por el cumplimiento de las normativas.
- ❖ laborales, dentro de las cuales considera la ley de subcontratación, proceso a cargo del Departamento o División de Inspección, que asigna la carga de fiscalizaciones que debe realizar cada Inspección Provincial o Comunal según el número de funcionarios destinados a fiscalizar las empresas.

La Dirección del Trabajo se inserta en el último período de modernización con el proyecto de modernización de la ventanilla de empleadores y desarrollo de la ventanilla social en portal web de la Dirección, para lograr una Inspección del Trabajo en Línea.

Este proyecto, que se enmarca en el ámbito de gobierno electrónico del eje de servicios de excelencia de esta agenda y tiene como objetivo ampliar la provisión de servicios que entrega la Dirección del Trabajo al empleador, favoreciendo la reducción de tiempos por trámites a estos empleadores, otorgando además asesoría para un mejor desempeño en el ámbito laboral, que aporte a una mayor competitividad y transparencia en los mercados y con esto, entregar apoyo al emprendimiento empresarial, especialmente de la micro y pequeña empresa.

El gobierno electrónico, se puede definir como el uso de herramientas que corresponde al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, que se utilizan por una gran parte de las organizaciones públicas, siendo la finalidad el mejorar y optimizar los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos, desarrollando la eficiencia y eficacia en la gestión pública e incrementando significativamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. Permitiendo con esto avanzar en la gestión con servicios públicos más modernos y abiertos a la ciudadanía.

La Inspección del Trabajo en línea "ITEL" es una plataforma WEB de la Dirección del Trabajo que provee una gama de servicios que ofrecen las inspecciones vía internet, generando un modelo que permite tener un enfoque completo en los usuarios (trabajadores, empleadores, dirigentes sindicales, entre otros) a través de los productos que componen actualmente la ITEL, tales como, denuncia y reclamo en línea, auto diagnóstico para el cumplimiento de la normativa laboral y trámites en línea como la

solicitud de certificados de antecedentes y cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales de las empresas contratistas y sub-contratistas (acerca de la DT n.d.-b).

2. Proceso de Modernización post democracia.

2.1 Política laboral del gobierno de Patricio Aylwin y su impacto en el sindicalismo chileno

Entre los objetivos principales de la gobernabilidad y la cohesión social, dos cosas pueden considerarse como las más importantes: 1) la necesidad de crear y proteger la estabilidad política al final de la junta militar, y 2) proporcionar las condiciones para el comercio futuro. También se desempeña como coordinador. en la política moderna.

Para la colaboración y discusión de Campero (2000) y Drake (2003), uno de los factores más importantes es el rápido crecimiento de las empresas en los primeros tres años de gobierno democrático, aunque ha frenado este crecimiento. miembro. De esta manera, la clase obrera se fortaleció durante los primeros años de la administración de Irvine, especialmente en Chile, lo que puede haber tenido algo que ver con las nuevas condiciones políticas y sociales que se vivían allí. Democracia (denominada sociedad civil). No son estados y territorios, es una ley hecha por el presidente de la república en ese momento en el estado sindical.

Es decir, los trabajadores utilizan modelos de liderazgo que siguen vigentes en pleno siglo XXI. Volker Frank (2002a) y Paul Buchanan (2006) apoyan este enfoque. Frank también cree que el modelo económico de Chile proviene del campo neoliberal. Así lo confirmó Paul Buchanan, quien dijo que independientemente del partido en el poder, las reformas gubernamentales continuarán una vez que se restablezca la democracia.

Remontándonos a los días del gobierno de Patricio Aylwin, podemos identificar las políticas del primer gobierno de 1990 – 1994 María Ester Feres (abogada, líder de la industria de 1994 a 2004). Un nuevo proyecto de Acción Global contará la historia de lo que pasó con el pueblo chileno en diferentes años después de casi 17 años de gobierno militar. Entonces, su base de planificación y 4 años de políticas gubernamentales trabajan para crear una visión a largo plazo y tratar de explicarla en términos de política y política. mundo humano. Propuesto. Según Ferres, el partido entiende claramente la importancia y necesidad de dos grandes acuerdos nacionales: el primero para el cambio político y la reconstrucción de las instituciones y programas democráticos y el segundo para otro importante acuerdo nacional en el ámbito social. Pobreza, promoción del crecimiento, justicia social y participación. En palabras de Ferrez, “Esto es muy importante para instaurar la democracia en el país y lograr el desarrollo económico y social, dos aspectos del proyecto para continuar y conducir la política”.

2.2 El Plan de Acción del Gobierno de Eduardo Frei R-T y su Impacto en la Unificación de Chile.

Este período - 1994 a 1999 - se definió como el fin de las divisiones de las guerras mencionadas, el fin de la pobreza, la promoción del crecimiento, la justicia social y la

adopción. La participación en el compromiso organizacional y la gestión es la meta. Según la explicación, la revisión de la ley laboral es la implementación de cambios que ya se han producido y aún no se han implementado y anunciado por razones consideradas, especialmente por los sindicatos. A nivel mundial y países miembros de la Unión. Al mismo tiempo, se creó, sobre todo, una serie de programas destinados a reformar las organizaciones que seguían las políticas de trabajo y las hacían cumplir, para los beneficios del empleo, la seguridad social, la protección de los derechos de los trabajadores y la promoción del empleo. Únete y chatea. En otras palabras, donde se necesitan reformas y políticas importantes, crear algo nuevo y mejor requiere colaboración y profundidad.

Según Guillermo Campero, los cinco aspectos principales del programa de trabajo fueron descritos en el Mensaje Presidencial del 21 de mayo de 1994:

- a) Cambios en las leyes de los trabajadores para completar el camino de la gestión de los sindicatos;
- b) Programas de gestión: mejorar la educación y la formación profesional; establecimiento de procedimientos; seguro de desempleo;
- c) Medidas para proteger los derechos de los trabajadores: reforma del Ministerio de Trabajo; medidas legales dirigidas a promover y promover los derechos humanos;
- d) Políticas relacionadas con la seguridad pública: mejorar las instituciones de la administración pública; aumentar la seguridad social, brindar trabajadores con Más equipos de protección, y legislación dirigida a aumentar la competencia y transparencia en el sector privado de pensiones y
- e) Información Pública: apoyo a la Tercera Conferencia Internacional y apertura de Conferencias Regionales.

En enero de 1995 se presentó a la Asamblea Nacional un proyecto de ley para reformar el Código del Trabajo. En ese momento, el gobierno reconoció que las herramientas utilizadas para realizar la consulta habían cambiado desde 1990.

El desarrollo del Gobierno, el Gobierno y el poder ejecutivo bajo el Gobierno ha hecho un gran progreso: El Comité de Auditoría General del Gobierno se estableció para apoyar la gestión del Ministerio, así como la gestión y empresas relacionadas.

En 1994, se estableció la Comisión de Reforma de la Administración Pública Central para fomentar, coordinar y planificar nuevas actividades en los distintos ministerios.

Tres años después, se formuló el Programa de Reforma de la Administración Pública con el objetivo de mejorar los aspectos espirituales, físicos y humanos de la administración pública, con el objetivo de transformarla en una organización responsable. necesidades de los ciudadanos.

Las mejores prácticas gubernamentales en esta área son:

- Para mayor claridad y confiabilidad, el Sistema de Información Electrónica de Contrataciones Públicas, ubicado en Internet, proporciona información sobre

contrataciones públicas, de fácil acceso. Así, una vez que la Asamblea Nacional apruebe el proyecto de ley de adquisiciones, las ofertas y contratos podrán presentarse electrónicamente. Cuando se implemente por completo, el programa le ahorrará al estado casi \$200 millones al año.

- Creó un sitio web del gobierno que permite a cada ciudadano acceder a más de 400 agencias gubernamentales.

- Se introdujeron nuevas herramientas de seguimiento y evaluación, como la planificación estratégica, los objetivos del ministerio, las evaluaciones del servicio público, los procedimientos administrativos y todos los documentos administrativos necesarios para cada proyecto, disponibles en línea.

- La Ley de Probidad Administrativa que garantiza el acceso a la información administrativa y obliga a las más altas autoridades y funcionarios del Estado a presentar una declaración pública de intereses al asumir el respectivo cargo.

Bajo esto mismo, se introdujo una reforma al Código Penal para crear nuevos delitos en materia de corrupción.

- Validación del documento electrónico y la firma digital dentro de la administración pública.

- Una estrategia para crear una gran red de Internet del gobierno que permitiría la conexión en red de todos los servicios públicos y ahorraría significativamente recursos del Tesoro.

- En colaboración con la Asociación Nacional de Empleados Fiscales, el gobierno ha iniciado políticas de pago basadas en el desempeño, programas de capacitación acordes con las habilidades y medidas para mejorar las condiciones de trabajo y los lugares de trabajo.

- Asignación de trabajos y gestión que puedan mejorar la vida económica de las personas.

2.3 Política Laboral del Gobierno de Ricardo Lagos

Su plan de gobierno se basó, entre otras cosas, en las prioridades de restaurar la democracia, reorganizar el país, crear empleos, hacer crecer la economía y reintegrar al país a la arena internacional. En agosto de 2000, se presentó un proyecto de ley para combatir la evasión y elusión fiscal a fin de evitar recurrir a nuevos impuestos. La Ley 19.738 de 2001 permitió recaudar más recursos para hacer más eficiente la recaudación de impuestos. El 16 de enero de 2003, luego de los hechos relacionados con los casos Coimas y MOP-Gate, el Gobierno creó la Mesa Consultiva de Transparencia e Integridad Pública [21] con el fin de incentivar al Presidente a elaborar propuestas de política pública, con el fin de asistir y asesorar en la términos de equidad y transparencia de las iniciativas legales. Previamente, el 25 de septiembre de 2002, presentó el Proyecto de Ley de Mejora Administrativa y la nueva Ley de Trato Laboral de los Servidores Públicos, lo que se reflejó en la promulgación de la Ley N°19.882 del 23 de septiembre de 2002.

2.4 Política Laboral del Gobierno de Michelle Bachelet

Primera Presidente de la República. El 11 de marzo de 2006, ante el pleno del Congreso Nacional en Valparaíso, Ricardo Lagos Escobar asumió la presidencia del país de 2006 a 2010, convirtiéndose en la primera mujer presidenta en la historia de Chile. [dieciséis]. La Ley N°20.285 de Acceso a la Información Pública y la Ley N°20.414 de Reforma Constitucional sobre Transparencia, Modernización del Estado y Calidad Política fueron promulgadas por su gobierno.

Segunda Presidencia de la República, el 11 de marzo de 2014, fue designada nuevamente Presidente de la República para el período 2014-2018. En materia de derecho laboral, se promulgó la Ley N°20.940 que moderniza el sistema de relaciones laborales para asegurar un equilibrio razonable entre las partes y respetar plenamente la libertad sindical, de conformidad con los convenios internacionales que Chile mantiene. Además, se promulgó la Ley N°20.891 de 2016, que perfecciona el derecho de las funcionarias y servidores públicos a disfrutar de la licencia por maternidad y los jardines de infancia.

2.5 Política Laboral del Gobierno de Sebastián Piñera

Primera Presidencia de la República. El 11 de marzo de 2010 asumió la como Presidente de la República, luego de 20 años de servicio en el gobierno de la coalición de partidos democráticos.

Segunda Presidencia de la República. El 11 de marzo de 2018, ante el pleno de la Asamblea Nacional en Valparaíso, se juramentó como Presidente de la República para el período 2018-2022. En julio de 2019, el presidente Piñera dio a conocer la Agenda Nacional de Modernización, una hoja de ruta desarrollada por el gobierno para acercar el país a la gente y mejorar la calidad de vida de los chilenos. Consta de 50 medidas organizadas en torno a seis pilares: mejores servicios de gobierno, mejor gobierno, funcionarios, transparencia, integridad y participación, mejores instituciones y desarrollo local y descentralización. Resultados clave de la Agenda de Modernización:

Mejores servicios para la ciudadanía.

1. **ChileAtiende:** Red estatal multicanal y multiservicio fundada en 2012. Su finalidad es facilitar el acceso a los distintos servicios, procesos y productos que ofrece el Estado.
2. **Clave Única:** Es una identificación digital que permite realizar de manera rápida cerca de 1,600 trámites con el Estado.
3. **Comisaría virtual:** la plataforma web de Carabineros de Chile. Las personas pueden mantener registros de pensión alimenticia, documentos faltantes, reclamos policiales y mucho más.

4. **Hospital Digital:** Un modelo de salud digital basado en las tecnologías de la información y la comunicación. Mejorar el acceso, la oportunidad y la calidad de la atención y llevar la salud pública a todos los rincones de la comunidad. Enfermería incluye especialidades como dermatología, diabetes, nefrología, geriatría, patología bucal, radiología y salud mental.

5. **Licencias Médicas Electrónicas:** La emisión de licencias médicas electrónicas aumentó un 30,5% de 2018 a 2022. El sistema también permite a los usuarios consultar información actualizada en el portal e iniciar una serie de trámites en línea. En junio de 2021, el portal registró 24,3 millones de visitas y 700.000 transacciones en línea. Mientras tanto, el tiempo de procesamiento de la aprobación médica se ha reducido a menos de 30 días, el tiempo de procesamiento más corto en la última década.

6. **Dirección General del Trabajo (DT):** La modernización de la DT contempla mejoras de procesos y tecnología para facilitar y simplificar los trámites que están disponibles de forma gratuita para trabajadores, empleadores y dirigentes de organizaciones sindicales a través del portal. Los trámites más utilizados: a) certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y de seguridad social, b) carta de renuncia electrónica (previa nómina) para 5 o más empleados, c) carta de renuncia electrónica. Mejor Gestión y Políticas Públicas.

7. **Comisión Nacional de Evaluación y Productividad (CNEP):** Durante mucho tiempo hemos debatido la necesidad de crear un organismo encargado de evaluar la calidad y el impacto de las políticas públicas.

8. **Dirección de Gestión de Proyectos Sustentables (GPS):** Su objetivo principal es gestionar proyectos de inversión eficientes, sencillos y modernos y desarrollar marcos institucionales nacionales para promover la inversión como motor de desarrollo y bienestar.

9. **Oficina Nacional para la Productividad y el Emprendimiento (OPEN):** Organismo permanente destinado a mejorar la productividad general del país, reducir las barreras de entrada y promover el espíritu empresarial. Hay tres medidas legislativas: la Ordenanza de Productividad, la Exención de Tarifas de Envío y la Ley Pro-Consumidor.

10. **Presupuesto Abierto:** Plataforma de datos abiertos lanzada en 2019. Publicar y visualizar datos transaccionales sobre la ejecución de gastos tributarios por parte del Presidente de la República, la Asamblea Nacional, el Poder Judicial, la Contraloría General de la República y el Ministerio Público. Presenta cada ministerio y sus respectivos servicios de forma sencilla e interactiva. Esto facilitará que los ciudadanos, las autoridades, la sociedad civil y todos los actores involucrados en la gestión de los recursos públicos vean dónde y cómo se utilizan los recursos del sector público.

11. Información a los Contribuyentes: Aumentar la transparencia y rendición de cuentas del gasto público al público.

12. Satisfacción del usuario: Metodología lanzada en 2015. Mide la satisfacción general de los usuarios del servicio público con la institución y sus procedimientos, permitiéndonos mejorar la calidad de los servicios prestados al público.

13. Protección de Datos Personales: Establecer los principios que rigen e informan el uso de los datos personales, establecer los derechos de los titulares de los datos y establecer las fuentes legales de información respecto del tratamiento de los datos personales. También se creará una Autoridad de Protección de Datos Personales. Será una unidad autónoma de carácter descentralizado y técnico, con personalidad jurídica y patrimonio propio, vinculada al Presidente de la República a través del Ministerio de Desarrollo Económico. Turismo regulará los deberes de los procesadores. Establecer controles de datos y sanciones. contra quienes violen los principios, derechos y obligaciones establecidos por la ley.

14. Responsabilidad Fiscal: Durante el período se introdujo una regla dual. Complementa la Regla de Equilibrio Estructural con un objetivo de deuda pública y cláusulas de indemnización para formalizar y regular el procedimiento cuando sea necesario desviarse del objetivo de la política fiscal. También incluyó el requisito de publicar los resultados proyectados y las perspectivas de 10 años para los balances estructurales y las condiciones financieras netas al final de cada administración. De igual forma, la evaluación de las metas fiscales requiere que cada gobierno informe sobre el cumplimiento de sus metas fiscales a mediano y largo plazo, así como la obligación de elaborar informes financieros y de elaborar informes financieros con personería jurídica. Avisos, arreglos de publicación.

15. Mejora de las compras públicas: Un sistema centralizado de pago electrónico de facturas a través de la Tesorería de la República pagará más de 1,2 millones de documentos a proveedores por un total de \$2,65 billones en el primer semestre de 2021, reduciendo El plazo promedio de pago se ha reducido a 15,9 días y un estimado de \$13,3 millones en los ahorros se han materializado gracias a la gestión coordinada de compras entre ChileCompra y DIPRES. Al mismo tiempo, el volumen de transacciones del Sistema de Compras Gubernamentales superó los US\$15 mil millones en 2021, de los cuales el 51% se destinó a Pymes, lo que impulsó la recuperación económica y la generación de empleo.

16. Gobernanza corporativa de las empresas públicas: se presentó un proyecto de ley para crear servicios de empresas públicas, modernizar su gobernanza y establecer una junta directiva elegida por altos gerentes públicos para supervisar las empresas estatales. Además, promueve su especialización mediante la elección de un padrón de empresas estatales como Metro S.A y Banco Estado a través del Sistema de Alta Dirección Pública. De igual forma, otorga autonomía al establecer causales de terminación, renovación fraccionada y estrictas medidas éticas para asegurar la continuidad de las operaciones y una mayor autonomía en la toma de

decisiones empresariales. Finalmente, para establecer la rendición de cuentas y el control, y para mejorar la supervisión y el seguimiento del control y la rendición de cuentas por parte de la junta, el poder de evaluación y recopilación de información a través de los servicios de la empresa pública se otorga a los representantes del propietario.

17. Proyecto de Modernización del Empleo Público: Empleo público inclusivo orientado a acercar el Estado a la gente, generar oportunidades para el desarrollo de los servidores públicos, y generar mayor confianza y cohesión social como misión fundamental del Estado. Sus políticas incluyen la remuneración por antigüedad de los servidores públicos, la selección por méritos como requisito previo para la admisión abierta y competitiva al empleo público, la movilidad horizontal entre instituciones, una mejor evaluación del desempeño y la confianza en cada gobierno, lo que incluye, entre otros, una posición de Reglamento de teletrabajo.

Capítulo III. MARCO DE REFERENCIA

1. La Modernización en la Administración Pública

En las últimas tres décadas los países han adoptado sus políticas a los cambios, de ahí surge y evoluciona el concepto de gobierno digital, en la búsqueda de consolidar la democracia en los años 80 y 90, se posiciona el Open Government o Gobierno Abierto, dentro del movimiento de la nueva gestión pública, que está instaurándose en el mundo.

Ibarra (2017) plantea el gobierno abierto como:

“[...] una respuesta a los problemas de las instituciones y las democracias actuales, profundizando el sistema democrático con mecanismos que permitan la rendición de cuentas de las autoridades, el acceso a la información pública, la participación de todos los sectores en la toma de decisiones y la colaboración en la solución de los problemas públicos (p. 182)”.

Es esta definición lo que acerca la realidad de lo que en estos tiempos sucede, un mayor control en los gastos públicos, que cuando se necesite información cada ciudadano pueda solicitarla a través de los canales dispuestos para ello, que las decisiones que afectan al país dentro del ámbito público puedan ser conocidas y puedan participar los sectores organizados de la ciudadanía, ya no es solo decisión de políticos, se debe colaborar con el fin de conseguir el mejor resultado, ya sea para el gobierno y para la ciudadanía.

La modernización del Estado es dinámica y siempre está en evolución, desde los años noventa en el desarrollo del gobierno electrónico, el que busca la eficiencia de la gestión pública a través de la entrega de información, mejorar los servicios, transparentar las acciones del gobierno. Este gobierno electrónico en constantes cambios está abriendo paso al gobierno digital.

El gobierno digital contribuye a que los gobiernos sean más abiertos, eficaces y eficientes, fortalece la gobernanza, favoreciendo la adopción de políticas públicas, propiciando la participación de las organizaciones y de los ciudadanos en poder opinar en el diseño y como quiere que les sean otorgados los servicios públicos.

Dentro de quienes participan se pueden identificar variados actores: ONG, empresas, asociaciones ciudadanas e individuos, que generan información, servicios y contenidos al interactuar con el gobierno.

Este avance en Chile se motivó con el gobierno de Frei Ruiz Tagle (1996-2006) presenta el Libro Blanco de las TIC donde ya visualizaba la importancia de la información, creando la primera base de datos de usuarios en los organismos públicos.

En el gobierno de Lagos (2000-2006) se configura la Agenda Digital donde reúne las políticas relacionadas con las TIC que se habían implementado en ese periodo, usando las Tic a través de la internet, por parte de las instituciones, empresas y personas, dando un impulso al desarrollo de estas.

La Agenda Digital, es el camino trazado para permitir el avance en el perfeccionamiento digital del país, de modo inclusivo y sostenible en el tiempo a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que son escenarios que cambian constantemente, estos avances permiten difundir la información, conectar, hacer más fácil el seguimiento de la información y la tramitación y permite medir y/o evaluar los compromisos adquiridos.

La característica más importante de la Agenda Digital es lograr que el uso universal de las tecnologías sea el medio para disminuir brechas como la desigualdad, fomentar a través del uso de la tecnología la apertura a más y mejores oportunidades de desarrollo, que estas oportunidades sean a nivel país y no solo en ciertas áreas, y cuidando que se favorezcan el respeto de los derechos de todos los chilenos y chilenas.

En el gobierno de Bachelet se consolida la evolución el Gobierno Electrónico, cuando el país se encontraba en proceso de ingreso a la OCDE, aquí el gobierno electrónico inicia un nuevo modelo de Gobierno digital, con la utilización de las TIC.

Hasta antes del 2012 la normativa de la Política de Gobierno Digital en Chile era continua pero no muy articulada, Piñera en 2012, introduce incentivos tributarios para que los privados invirtieran para el desarrollo y la investigación de las TIC, para que este uso fuera entre el sector privado, las universidades y el Estado. En ese mismo año se busca potenciar la digitalización de trámites públicos, se propone aumentar la transparencia y la participación, siendo importante la publicación de datos abiertos. En el plan de desarrollo digital de Chile, se pone en marcha el documento denominado “Agenda Digital ImaginaChile”, en materia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). En el año 2014 se introduce la factura electrónica al sistema tributario, se cumple la norma en torno a la firma y los documentos electrónicos.

En 2015 se actualiza la agenda digital, se busca modernizar las plataformas y paginas oficiales de los organismos públicos a nivel nacional. En el segundo gobierno de Michelle Bachelet, en el año 2016, introduce modificaciones al sistema de relaciones laborales.

En 2018 se implementa la estrategia de transformación Digital del Estado, que integra diferentes equipos digitales, herramientas y culturas y modos de desarrollar los temas, lo que permite una retroalimentación continua y un dialogo con la ciudadanía.

Desde la Ley 21.180 (2019) la transformación Digital del Estado ha generado un cambio profundo en el gobierno digital, permanentemente actualizándose de acuerdo con las necesidades de las entidades y forma de ver la economía digital (Álvarez, 2022).

La Ley de Transformación Digital del Estado N°21.180, tiene por objeto efectuar una transformación digital del Estado, incorporando el soporte y la tramitación electrónica en los procedimientos administrativos del Estado y la gestión documental. La Ley 21.180 fue publicada en noviembre de 2019 y entró en vigor el 9 de junio de 2022. Esta ley cambia las bases de los procedimientos administrativos para su transformación y digitalización, promoviendo que las solicitudes de trámites digitales sean la norma y las tramitaciones presenciales constituyan la excepción, apoyándose en el principio de interoperabilidad, que permite la comunicación digital y el intercambio de información

entre las organizaciones públicas, entre estas, organizaciones no gubernamentales y las empresas privadas para una mejor integración entre instituciones públicas.

2. Inspección del Trabajo en Chile: Vicisitudes y desafíos.

Las relaciones laborales de Chile, como gran parte del continente, han respondido a un fuerte modelo de intervención estatal caracterizado por dos puntos claves:

- 1.- La posición de la ley como la fuente central y a veces casi única fuente de información.
- 2.- La regulación laboral, y el consecuente desplazamiento de los fenómenos colectivos hacia los márgenes, mientras se construye un modelo institucional nacional que busca hacer efectiva la regulación laboral.

En Chile, el modelo institucional para la aplicación de la legislación laboral es un sistema mixto, que consiste en la administración estatal a través de los inspectores del trabajo por un lado y la justicia a través de los tribunales por el otro, la jurisdicción laboral. Una característica fundamental de este modelo es su carácter general y ajustado. Dado que el mandato de la Inspección del Trabajo comprende, con algunas excepciones, todas las normas laborales contenidas en el Código del Trabajo y Leyes Complementarias, siendo estos últimos casos de competencia exclusiva, se trata de una regla general. La Ley establece así las facultades del poder ejecutivo sobre todas las materias regidas por el derecho laboral, salvo las expresamente excluidas por el legislativo. Las excepciones están expresamente previstas en las normas legales, tales como la regulación de los términos de los contratos y la resolución de los conflictos constitucionales en el marco de los contratos, y están reservadas exclusivamente a la jurisdicción de los tribunales.

Esta es una instalación técnica bajo la jurisdicción del Ministerio del Trabajo y las normas legales vigentes se encuentran en el DFL núm. 2.

El antecesor más antiguo de la Inspección del Trabajo en la historia fue la Oficina de Empleo en 1907. Esta agencia depende del Ministerio de Industria y Obras Públicas (Decreto No. 730 de 1907) y es responsable de la compilación de las estadísticas laborales. En 1919, con la promulgación del Decreto N°1, el departamento tomó la forma de una autoridad de gestión. Se le dio organización y función en 1938. Finalmente, en 1924 se promulgó la Ley Núm. 4.053, dijo que el Departamento del Trabajo pasará a ser la Dirección General del Trabajo con amplias facultades de inspección y ahora dependerá directamente del Ministerio del Interior. Esta función consiste en “velar por la correcta aplicación de las leyes del trabajo en todo el territorio de la Republica” (artículo 50., DFL núm. 2) y “la fiscalización del cumplimiento de la legislación laboral y su interpretación” (artículo 476 del Código del Trabajo) (Ugalde, 2008).

La Ley del Trabajo es un texto en el que todas las normas existentes sobre los derechos y obligaciones mutuos de empleadores y empleados se compilan en una estructura legal. Se utiliza para regular las relaciones laborales entre los trabajadores chilenos y las empresas. (Congreso Nacional)

3. Dirección del Trabajo: un actor clave para las relaciones laborales

El papel que juega este organismo en nuestro país, según la OIT, Chile cuenta con más pruebas realizadas por la Dirección del Trabajo (DT), para asegurar el cumplimiento de las normas laborales que la mayoría de los países de la región y la OCDE. Chile registró 86.322 pruebas el año pasado, en comparación con solo 27.914 en los EE. UU., 23.417 en Finlandia y 8.494 en Colombia, solo por nombrar algunos. Según DT, los datos no significan necesariamente que las infracciones laborales estén aumentando en Chile, ya que solo alrededor de un tercio de los casos son investigados y finalmente conducen a sanciones. Y no está impulsado por diferencias drásticas en los recursos. Si bien la mayoría de las reformas laborales implementadas desde 1990 han ido acompañadas de un fortalecimiento de sus funciones, los recursos del DT no han aumentado en la misma medida. Además, la OIT informa que el número de inspectores por cada 10.000 trabajadores ha disminuido de 1,85 en 2010 a 0,58 en 2018. La importancia de las actividades de inspección en nuestro país está directamente relacionada con el debilitamiento de los sindicatos. La denuncia de infracciones laborales suele ser una acción individual de los trabajadores y una alternativa a la acción sindical. En Chile, sin embargo, son los mismos sindicatos los que apuestan por esta estrategia.

Según ENCLA 2019 (Encuesta Laboral, una de las principales encuestas sobre formas de empleo, condiciones de trabajo y relaciones laborales que se realiza en Chile, de manera periódica y sistemática, desde 1998. A la fecha se han realizado nueve levantamientos desde el año 1998, 1999, 2001, 2004, 2006, 2008, 2011, 2014 y 2019, encontrándose en ejecución los preparativos para su próxima aplicación en 2023, en la forma de un proyecto conjunto entre la Dirección del Trabajo y el Instituto Nacional de Estadísticas) (Dirección del Trabajo), el 33,9% de las empresas del DT reportaron al menos una denuncia sindical, superando con creces las huelgas, marchas y otras formas de presión. Las investigaciones muestran que, para los sindicatos, emprender acciones legales ante la DT es más que una estrategia para restituir derechos, es una forma de establecer una base legal o influir en el resultado de las negociaciones a favor de los sindicatos, también es una forma de tomar decisiones, mostrando fuerza. En otras palabras, esta es una estrategia para aumentar la presión directa sobre los sindicatos, pero las debilidades legales y organizativas actuales dificultan la protección de los intereses de los trabajadores (Gutiérrez, 2023).

En homenaje a la recientemente fallecida María Ester Feres, directora de la Dirección del Trabajo (DT) entre 1994 y 2004, se considera a la Directora Feres, más que cualquier otro director, como quien más entendió la centralidad de la DT y decidió jugar abiertamente a favor de los trabajadores. La mujer que defendió con mano firme los derechos de los trabajadores, tuvo una relación muy cercana al mundo sindical, siendo una de las personas claves en la refundación de la Central Unitaria de Trabajadores (CUT), su legado, al mando de la Dirección del Trabajo, lideró e impulsó una serie de

instancias en temas de relaciones laborales como los Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU), la mediación y la capacitación, instancias de dialogo social, temas de relevante importancia en la actualidad para la organización. Nunca se desvinculo del mundo sindical, siendo muy cercana a la CUT y a la ANEF. Fue una mujer muy importante para el sindicalismo en Chile. En el año 2004, los funcionarios de la Dirección del Trabajo inician una huelga, para exigir la modernización de la Ley de Planta del Servicio, con el fin de mejorar sus condiciones laborales, acción que se prolonga por 32 días, donde la Directora Feres da su apoyo a los funcionarios, y ante la negativa de realizar el descuento de los días de huelga, de los sueldos, esta decisión, hace al gobierno solicitarle la renuncia al cargo (Dirección del Trabajo).

Hipótesis de Investigación.

Los resultados de la gestión de la Dirección del Trabajo sobre la Modernización de esta misma corresponden a los requerimientos impuestos por la Ley 21.327 y cuentan con una valoración positiva de los procesos y procedimientos por parte de los principales actores involucrados de su gestión.

Capítulo IV. MARCO METODOLÓGICO

1. Tipo de Investigación.

1.1 Método de Investigación

“Genéricamente, la investigación es una actividad del hombre orientada a descubrir algo desconocido.” (Sierra Bravo, 1991, p.27).

El método seleccionado para alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación es de alcance descriptivo, con elementos cuantitativos y cualitativos, pues se sustenta en el análisis y evaluación de la gestión de la Dirección del Trabajo en la implementación del mandato legal que le impone la Ley 21.327, que regula el trabajo de la Dirección del Trabajo en el proceso de modernización de la gestión, y el Registro Electrónico Laboral, detallando el funcionamiento de las empresas y/o trabajadores, en lo relacionado a la documentación laboral ingresada a la Dirección del Trabajo de manera digital.

La investigación es descriptiva, entendiendo que este tipo de investigación consiste en describir o definir un fenómeno particular, siendo esta una estrategia adecuada, llevado a la individualización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de la investigación suelen recopilar información para describir algo en beneficio del público en general.

Se prefiere el método exploratorio, porque a través de él se puede interiorizar sin restricciones en el tema de estudio, con el fin determinar tendencias y medir comportamientos asociados al problema de investigación, ya que no hay dentro de la organización estudios realizados con anterioridad, permitiendo conocer sobre la marcha, el desarrollo de la Ley N°21.327.

Según Selltiz, Wrightsman y Cook (1980), los estudios exploratorios pueden ser:

- Dirigidos a la formulación más precisa de un problema de investigación. Dado que se carece de información suficiente y de conocimiento previo del objeto de estudio, resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este orden de ideas, la exploración permitirá obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación. (Arias, 2006).

Con esta investigación exploratoria, que es la primera que aborda este tema en la DT, en la Inspección de Providencia, se quiere dejar abierta la posibilidad de realizar un estudio más extenso en la organización, si se quieren modificar algunos procedimientos,

ya que la implementación del ingreso de documentos digitales se modifica constantemente en las plataformas tecnológicas de la institución, generando nuevos escenarios dinámicos. Se han realizado muy pocas investigaciones previas sobre este tema en lo que se refiere a la implementación de la ley, siendo este el caso, posible que se realice un trabajo exploratorio e ir trabajando en la recopilación de los datos, ver la mejor manera de abordar a los partícipes de la investigación o incluso qué tipo de consultas es razonable formular. Efectuar una investigación exploratoria sobre un tema es habitualmente un movimiento necesario, tanto para conocimiento del investigador sobre el contenido y a la vez para entender mejor los hechos y a los involucrados en la investigación, esto si se quieren delinear estudios posteriores más extensos o actualizados en el tiempo.

La investigación se diseñó con el propósito de analizar y evaluar el modelo operacional mandado a la Dirección del Trabajo para el cumplimiento de la ley de Modernización de la Dirección del Trabajo (Ley 21.327), en los procesos antes detallados.

Como método de análisis se utilizarán diversos medios para reconocer la realidad de cada proceso, como es la revisión o análisis documental, revisión de los artefactos culturales de la organización en la que se desarrollan estos procesos, entrevistas a los principales gestores y responsables de los mismos.

Complementariamente se realizará una mirada a los procedimientos a través de una muestra representativa al proceso de documentación digital, que resulta ser el proceso con parámetros y estándares de constatación de cumplimiento más explícitos y claros, para aplicar esta metodología en el campo de investigación definido.

Se debe considerar que la investigación evaluativa, es un tipo de estudio donde se fusionan las dos dimensiones de la acción social planificada. Por una parte, se pone a prueba la operatividad, efectividad y eficacia del conocimiento científico básico; por la otra, se mide la eficiencia administrativa con que fueron implementadas las acciones planificadas.

Sobre la base de estas dimensiones, se pueden distinguir en todo proceso de evaluación al menos en cinco aspectos:

- El esfuerzo desplegado,
- El desempeño alcanzado,
- La adecuación de ese desempeño a lo que la realidad demandaba,
- La eficiencia y
- El proceso que permite lograr los efectos.

La investigación evaluativa, al prestar atención a los aspectos administrativos y operacionales, está clarificando en que consiste la investigación y, al mismo tiempo, la está midiendo. Al preocuparse por el grado de adecuación del conocimiento básico que

sustenta la implementación de la ley, está entrando en las consideraciones que permitirán establecer el porqué de su grado de éxito o de fracaso.

Si decimos que uno de los aspectos a considerar es el esfuerzo, en realidad se apunta a la necesidad de medir como han sido implementadas las acciones y actividades descritas en la ley. Esta medición comprende dos dimensiones. Una, dice relación con lo realizado, la aplicación de la Ley en la implementación. La otra se refiere a cuán bien se llevó a cabo la acción, es decir, que también fue implementada esta Ley.

Para medir esfuerzo es preciso contar con un detallado informe del desenvolvimiento administrativo del programa realizado, por ello su medición es aparentemente fácil. En realidad, la dificultad principal en este punto tiene que ver con la importancia de mantener registros confiables de la actividad, que se ve obstaculizada, si no hay parámetros de comparación.

1.2 Delimitación

Como base de investigación se analizará y evaluará la implementación de la Ley 21.327 en la Dirección del Trabajo, a nivel de procesos desde la fecha de publicación de la ley (30 de abril de 2021 y su entrada en vigor desde el 01 de octubre de 2021) y a nivel de estadísticas desde mayo del año 2021 a octubre del año 2023.

Este período de tiempo se seleccionó para considerar los cambios de la gestión de la Inspección del Trabajo de Providencia de la Dirección del Trabajo en función de la Ley de Modernización de la Dirección del Trabajo (Ley 21.327), debido también a la demora de la puesta en marcha de la modernización de la gestión, ya que esta surge en un periodo donde el país se adecua a nuevos escenarios de funcionamiento ante la contingencia de pandemia COVID 19.

1.3 Campo de investigación

Como campo de investigación se consideran los actores internos y/o externos, que intervienen en los procesos de modernización en la gestión, y en el Registro Electrónico Laboral, de modo que sean los propios actores los que den cuenta de su experiencia y conocimiento, desde la Oficina de la Inspección Comunal de Providencia, de la Dirección Regional del Trabajo Metropolitana Oriente, que corresponden a:

- a) Jefes de Inspección Comunal y Subrogantes.
- b) Jefes de Unidades.
- c) Encargados de Unidades.
- d) Funcionarios de las diferentes Unidades.
- e) Empleadores y Trabajadores, usuarios de las oficinas de la Dirección del Trabajo.

Se seleccionó como campo de investigación por considerarse representativa esta oficina, si se considera que las empresas registradas al 2022 (fuente obtenida del SII), corresponden a 658.387 empresas en la región Metropolitana, ubicándose en primer lugar la comuna de Las Condes de 191.430 con un porcentaje de 29,07%, en segundo

lugar la comuna de Providencia con un registro de 182.280 empresas con un porcentaje de 27,68% y en tercer lugar la comuna de Santiago con 84.540 empresas registradas con un porcentaje de 12,84%.

De acuerdo con lo anterior, se analizará en relación con el proceso de Modernización de la Gestión Pública; el impacto, sus efectos, su aplicación, de que ha servido y la coherencia entre este proceso y lo esperado en la Agenda de Modernización del Estado 2022 – 2026 y sus iniciativas:

“El principal activo de las instituciones públicas debe ser la confianza que poseen en ellas las personas que acuden diariamente en búsqueda de soluciones, no hay gobernabilidad sin confianza en las instituciones. Por ello, para avanzar en la entrega de confianza en el accionar de las instituciones públicas se requiere mejorar la capacidad para anticiparse a las demandas de la ciudadanía, además de la entrega de soluciones pertinentes y oportunas a las personas usuarias que acceden a los servicios”.

“Iniciativas de la Agenda de Modernización”

Servicios ciudadanos y experiencia usuaria

Esta categoría hace referencia a iniciativas que tienen como propósito mejorar la entrega de servicios a la ciudadanía; eficientes, de calidad, accesibles, oportunos y con foco en las personas y la experiencia usuaria. Las instituciones y servicios públicos cumplen un rol fundamental al permitir que esa interacción sea sin fricciones y resuelva efectivamente las necesidades de las personas.

Transformación Digital

Esta categoría hace referencia a las iniciativas asociadas al desafío urgente de adaptación del Estado a una nueva era digital, que impacta de manera transversal el quehacer del sector público. Se incorporan iniciativas que buscan entregar lineamientos claros y compartidos en áreas como ciberseguridad, política de datos, inversiones tecnológicas, entre otras, con el objetivo de impulsar una adaptación efectiva a los avances tecnológicos que se mueven a una velocidad nunca vista.” (Agenda periodo 2022 - 2026.).

2-. Selección de la Muestra

2.1 Investigación o diseño documentales

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos, por medio de la construcción de Entrevistas y una Encuesta de

Percepción a los usuarios de la Dirección del Trabajo, en la oficina de la Inspección Comunal de Providencia.

A continuación, se hace necesario precisar qué se entiende por dato, fuente y documento.

- Dato: es la unidad de información que se obtiene durante la ejecución de una investigación. Según su procedencia, los datos se clasifican en primarios, cuando son obtenidos originalmente por el investigador; y secundarios, si son extraídos de la obra de otros investigadores.
- Fuente: es todo lo que suministra datos o información. Según su naturaleza, las fuentes de información pueden ser documentales (proporcionan datos secundarios), y vivas (sujetos que aportan datos primarios).
- Documento o fuente documental: es el soporte material (papel, madera, tela, cinta magnética) o formato digital en el que se registra y conserva una información". (Arias, 2006)

Una vez definido lo que es una investigación documental, puedo determinar que este estudio metodológicamente tendrá tres componentes:

- 1.1.1. Un análisis documental,
- 1.1.2. Una revisión de procedimientos
- 1.1.3. Entrevistas y encuestas a los actores relevantes.

De estos componentes en la revisión o auditoría de procedimientos se hace necesario establecer una muestra estadística dada la magnitud de los datos.

Esta muestra se estableció estratificando las solicitudes de documentos solicitados por empleadores y trabajadores, considerando el porcentaje que estas solicitudes representan del total de documentos solicitados mensualmente, por región y por periodos, estableciendo un porcentaje considerando un periodo similar a antes que se pusiera en marcha la Ley 21.327, para lograr puntos de comparación similares, en la obtención de la muestra. Además, la selección de solicitudes se debió acotar al acceso que se tuvo en las oficinas de la Dirección del Trabajo a los archivos, debido a la contingencia creada por la pandemia COVID 19, la que creo actuaciones especiales en lo relacionado al registro de documentación y en la gestión de las diferentes oficinas de la Dirección del Trabajo.

Así para la revisión de los procedimientos de la tramitación de documentos digitales del Registro Electrónico Laboral, se estableció una muestra de 1.000 solicitudes de documentos tramitadas en la ICT Providencia, con el fin de analizar el universo muestral de documentos tramitados mensualmente en la región metropolitana el año 2022, ver su equivalencia en el total de documentos tramitados el mismo año, para la región metropolitana y al total de documentos tramitados al año 2022, a nivel nacional.

Al diferenciar por tipo de documentos la muestra corresponde a 1000 solicitudes de

trámites digitales.

2.2 Propuesta de análisis de procesos y procedimientos

Con el fin de responder a las Hipótesis de trabajo de este estudio, se plantea realizar una revisión documental, un estudio administrativo de los procedimientos posteriores a la implementación de la Ley, aplicando entrevistas y encuestas a los actores principales de los procesos, objeto de la investigación.

2.3 Propósito del análisis

El propósito del análisis es detectar contradicciones en los procedimientos de la Dirección del Trabajo lo que pudiera repercutir en problemas en la implementación de la Ley 21.327, de Modernización de la Gestión de la Dirección del Trabajo, como excesos de tiempo de espera en la tramitación, problemas en el ingreso de los antecedentes para verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales de las empresas, la calidad de la información o falta de documentación que las empresas deben presentar y la desactualización del registro de empresas o algún otro problema que se pudiera producir.

Dado que toda implementación operativa de procesos mandatados por Ley, dejan vacíos de efectividad en su cumplimiento y que la idea es evaluar si existe una implementación completa, esta investigación se justifica en establecer cuál es el nivel de optimización y eficiencia, que existe y detectar las falencias en la implementación para subsanarlos.

Desde el aporte a la gestión pública, la justificación de esta investigación se basa en la comprobación de la efectividad de las políticas públicas que dependen en gran medida de cómo se implementan los procesos y especialmente conocer el impacto de estos en los efectos de la Ley hacia los empleadores y los trabajadores.

Capítulo V. Metodología

Se realizará un análisis descriptivo y explicativo, cualitativo y cuantitativo, que permita responder a la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué procedimientos estableció la Dirección del Trabajo para cumplir con las exigencias y regulaciones de la Ley 21.327, respecto de los procesos de Modernización de la Gestión y en el Registro electrónico Laboral en relación con las obligaciones y responsabilidades que asumen las empresas?

Se tomará como fuente de información la Agenda de Modernización del Estado, estrategias o documentos orientadores de la Modernización del Estado de la Dirección del Trabajo, innovación pública, transformación digital y satisfacción de usuarios, además de las mediciones de diversos datos recolectados, que puedan ser utilizados como instrumentos de gestión vigentes, para hacer un análisis de coherencia conceptual que permita su estudio a través de las bases de datos existentes, que permitan un punto de comparación y/o evaluación, si es que existen.

5.1 Procedimiento de Análisis

El propósito del análisis es identificar la existencia de brechas entre lo mandado por la Ley 21.327 de Modernización de la Dirección del Trabajo, en los procedimientos efectivamente realizados por los funcionarios que intervienen en cada proceso. Además de analizar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Inspección Comunal de Providencia.

Permitiendo a través de una mirada a la actuación de la Dirección del Trabajo, institucionalidad encargada de su aplicación, proponer mejoras o corregir problemas, para asegurar el cumplimiento de los derechos laborales de los empleadores y/o trabajadores.

Para realizar este análisis se revisará la Ley 20.123, se realizará un análisis crítico, a partir de un estudio a los procedimientos, en que se revisará una muestra de solicitudes de documentos digitales con la idea de evaluar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para estos procesos.

A continuación, se realizará una evaluación respecto de la valoración de efectividad y calidad del proceso, por parte de los principales actores y, por parte de un número determinado de usuarios, así como la satisfacción de éstos sobre la información a presentar, tiempos de espera y calidad de la revisión.

Por último, y a nivel de los resultados del proceso, si se comprueba que ellos no cumplen de acuerdo con lo normado o no logran la efectividad requerida, será necesario proponer

a manera de recomendación un rediseño del proceso. Además de identificar otras operaciones y tareas que resulten necesarias de ser consideradas para lograr mejores resultados.

5.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Como instrumentos de recolección de datos, se realizará la recopilación y análisis de documentación, además de aplicar entrevistas estructuradas a los actores principales y encuestas de satisfacción a un número determinado de usuarios.

Para completar el objetivo de esta evaluación, en segunda instancia se realizaron también entrevistas a los actores considerados relevantes en estos procesos. En total se entrevistaron a 22 actores relevantes que corresponden a jefes, jefes de unidades, encargados de unidades y funcionarios, de un universo de 35 funcionarios.

Respecto de las entrevistas estructuradas éstas corresponden a las siguientes:

a) Entrevista a Jefaturas de Inspecciones Provinciales y Comunes

Contiene 07 preguntas respecto de los siguientes aspectos:

- Consideración de la Gestión en la DT desde puesta en marcha de la Ley N°21.327.
- Modernización de la Gestión en la Dirección del Trabajo.
- Registro Electrónico Laboral.
- Utilización de la página de la DT en lo relacionado al ingreso digital de documentación laboral
- Eficacia de la revisión de la documentación laboral digital.
- Por último, apreciación personal desde el cargo de Jefatura y el desafío de desarrollar el trabajo en el marco de la modernización de la gestión.

b) Entrevista a Jefes de Unidades

Contempla 10 preguntas, divididas en 3 ámbitos que son:

- Valoración del proceso de documentación digital.
- Eficacia de la revisión de los aspectos básicos del llenado de documentos digitales y
- Utilización de la página, Registro Electrónico Laboral de la Dirección del Trabajo.

c) Entrevista a Encargado de Unidad

Se consideraron 10 preguntas divididas en:

- Valoración del proceso de Registro Electrónico Laboral
- Calidad de la información presentada por los usuarios
- Presentación y tiempos de espera de la página, operabilidad de la página.

d) Entrevista a funcionarios de diferentes unidades

se consideraron 10 preguntas divididas en:

- Valoración del proceso de documentación digital.
- Eficacia de la revisión de los aspectos básicos del llenado de documentos digitales.
- Utilización de la página, Registro Electrónico Laboral de la Dirección del Trabajo.

e) Encuesta percepción a Usuarios de la Inspección Comunal del Trabajo de Providencia.

Se consideraron 18 preguntas divididas en:

- Valoración del proceso digital.
- Satisfacción de la atención en oficina.
- Uso y satisfacción de la tramitación de documentos en la página de la Dirección del Trabajo.

5.3 Universo de Estudio

Se consideran en relación al universo de investigación a los Funcionarios de la Inspección Comunal de Providencia, Dirección Regional del Trabajo, Región Metropolitana Oriente, los cuales son representados en los siguientes estamentos: Jefatura ICT Providencia, Profesional, Técnico, Administrativo, Auxiliar. El universo de los funcionario/as en la ICT Providencia es de 35 Funcionarios.

5.4 Selección de la Muestra

La Muestra de Estudio está compuesta por 35 funcionario/as de los distintos estamentos, de la ICT de Providencia, que corresponden al 1,53% del total del universo aproximado de 2.285 funcionarios a nivel país (información proporcionada por la Unidad de Recursos Humanos), cuya clasificación va a ser establecida por las encuestas contestadas, estas se estratifican de la siguiente manera:

5.5 Instrumentos de recolección de datos

Para nuestra investigación, se utilizarán como instrumentos de recolección de datos los siguientes:

Se aplicarán entrevistas, las que se utilizarán en el presente estudio, en primer lugar consideran preguntas abiertas, las que nos permitirán una visión más amplia de las personas objetivos y son particularmente útiles cuando no tenemos información sobre

las posibles respuestas y nos permite profundizar una opinión. La segunda parte de la entrevista corresponde a preguntas cerradas las que son de carácter concluyente, y están diseñadas para crear datos fácilmente cuantificables, que entrega una visión más estadística de una encuesta.

Para la obtención de información relevante a este estudio, la entrevista fue dirigida a 4 actores claves dentro de la Institución en estudio: Jefaturas, Jefes de Unidad, Encargados de Unidad y Funcionarios, para que, desde su trabajo específico, experiencia y antigüedad, nos brinden información importante respecto de la situación actual en que se encuentra la Dirección del Trabajo, en específico, la ICT Providencia, perteneciente a la, Región Metropolitana Oriente, en relación a:

- 1.- Modernización de la gestión y
- 2.- Registro Electrónico Laboral.

Siendo dos de las áreas estratégicas en el Marco de la Modernización de la Gestión Pública, las que abarcan: Diagnóstico de la Modernización de la Gestión en la Dirección del Trabajo en relación con la Modernización del Estado, Valoración del proceso de documentación digital, Valoración del Registro Electrónico Laboral, Eficacia de la tramitación de los documentos digitales, Utilización de la página con la documentación laboral digital (por los funcionarios).

Además, es importante para obtener una visión completa en esta investigación es obtener la apreciación desde el usuario (público) objetivo inclinadas a datos de relevancia laboral, que están presentes en la población que involucran este estudio, tomando aquellas que puedan ser medibles, siendo estos, actores interesados en obtener respuestas y soluciones, por lo que se realizaron encuestas para recabar la información necesaria.

La encuesta de los usuarios, en el Marco de la Modernización de la Gestión Pública, está desarrollada con un conjunto de preguntas en forma de afirmación y opinión, la cual consta de 18 preguntas y se pide al Usuario encuestado/a que externalice su elección, eligiendo una de las afirmaciones y realice comentarios. Para ello, se analizarán las siguientes dimensiones:

- Valoración del proceso digital,
- Satisfacción de la atención presencial en oficinas de la DT,
- Satisfacción de la tramitación digital en la página de la DT,
- Tiempos de espera y operabilidad de la página,
- Calidad de la información presentada por los usuarios.

Capítulo VI. Resultados y Análisis de la Investigación.

Desde la línea del Marco Metodológico, a través de una investigación descriptiva, exploratoria, se trabaja en dar respuesta a los objetivos planteados con la recolección de datos cualitativos que nos van a indicar una descripción de los documentos y trámites digitales que se reciben en la oficina de la ICT Providencia, que permiten dar forma a los resultados, los que reflejan cuantitativamente en la cantidad de documentos recibidos digitalmente desde que se inicia el proceso en mayo de 2021, estableciéndose así el análisis de los procedimientos que lleva a cabo la Dirección del Trabajo, con el fin de implementar la Ley N°21.327, para la tramitación electrónica, dentro del marco de la Modernización de la Gestión y el Registro Electrónico Laboral, y así dar cumplimiento a las obligaciones y responsabilidades que asumen las empresas a partir de la publicación de esta Ley, siendo una de las mas importantes modificaciones la incorporación de mayor tecnología a sus actuaciones y procesos.

Al analizar los procedimientos que realiza la Dirección del Trabajo, en la Inspección Comunal del Trabajo de Providencia, para implementar la Ley N°21.327, en los procesos de tramitación electrónica, en el marco de la Modernización de la Gestión y el Registro Electrónico Laboral, en este marco legal se otorgan nuevas atribuciones a la DT, con el fin de hacer efectivas sus competencia y facultades, donde la organización introduce importantes modificaciones al incorporar tecnología a sus procesos y actuaciones, con el fin de poder acceder a toda la documentación laboral y de seguridad social de las empresas, reduciendo con ello los tiempos de espera y digitalizando trámites y gestiones. para dar cumplimiento a las obligaciones y responsabilidades que asumen las empresas a partir de la publicación de esta Ley, permitiendo así que las organizaciones se adapten a los cambios tecnológicos e incorporen a sus labores, procesos que facilitan la comunicación digital con sus usuarios cada día.

En este trabajo de investigación, se visualiza un avance importante en la información del Registro Electrónico Laboral al establecer las notificaciones, citaciones, comunicaciones dirigidas a trabajadores, empleadores y organizaciones sindicales, los que se realizan actualmente por correo electrónico, salvo que en casos específicos que el usuario, por motivos fundados pide no hacerlo de esta manera. De esta manera, se puede identificar las funciones y obligaciones que la Ley de Modernización (Ley N°21.327) le entrega a la Dirección del Trabajo, en lo relacionado a la tramitación digital. Además, está la posibilidad que todos los usuarios puedan realizar sus actuaciones, trámites, requerimientos y solicitudes por medios electrónicos que dispone la DT en su página web, además de poder dar seguimiento de las denuncias, fiscalizaciones, solicitudes de pronunciamiento y consultas en relación de trámites o procesos en que sean parte, todas estas acciones correspondientes al Registro Electrónico Laboral.

Ley 21.327 Modernización de la Gestión en la Dirección del Trabajo



La Dirección del Trabajo en cada una de sus oficinas gestiona el proceso de Modernización promoviendo el ingreso de la documentación digital a través de su página web, en el Registro Electrónico Laboral o solicitando a los usuarios el envío de la documentación de sus trámites a través de correo electrónico, siendo estos documentos ingresados a la plataforma de Gestión Documental “GESDOC”.

En el análisis, al examinar si se cumple la operabilidad del Registro Electrónico Laboral, por los usuarios, las empresas o asociaciones sindicales que utilizan este registro, se puede evidenciar que el uso de esta plataforma va incrementándose de manera paulatina, además que desde la implementación de la Ley se han incorporado nuevos trámites, como el registro de los contratos de trabajo, su terminación y anexos, reglamento interno, libro de remuneraciones electrónico, comités paritario y otros documentos laborales, favoreciendo de esta manera no solo la fiscalización, sino que además permite contar con información en línea actualizada acerca de las relaciones laborales, permitiendo a la DT contar con la información en línea y a la vez a los usuarios evitarles el paso por las oficinas de forma presencial, salvo en los casos que sea inevitable el asistir.

En lo que dice relación a la forma en que la DT gestiona este proceso de Modernización de la Gestión y el Registro Electrónico Laboral, la **Ley** establece que el medio a utilizar será principalmente el correo electrónico, respecto de las notificaciones (todas las notificaciones realizadas por este medio se entenderán practicadas al tercer día hábil siguiente contado desde la fecha de la emisión del referido correo), citaciones y comunicaciones legales que realice la DT, cada empleador, trabajador, organización sindical o cualquier otra persona o entidad que se relacione con la organización, deberá

registrar un correo electrónico u otro medio digital definido por la ley en el sitio electrónico de la Dirección del Trabajo.

Al establecer la eficiencia de la gestión en la DT, esta se estaría cumpliendo con el impulso que fue otorgado por las nuevas competencias y facultades otorgadas por esta ley, al establecer que las notificaciones, citaciones y comunicaciones con trabajadores, empleadores y organizaciones sindicales deben realizarse vía correo electrónico, salvo excepciones que deben fundamentarse por el usuario para ser excluido, documentación que debe registrarse en la página de la DT, introduciendo componentes tecnológicos, con el fin de que los usuarios pueden realizar sus trámites, actuaciones, requerimientos y solicitudes por los mismos medios electrónicos que dispone la DT, incluyendo ello la tramitación y seguimiento de las denuncias, fiscalizaciones, solicitudes de pronunciamiento y consultas respecto de trámites o procesos en curso, de los cuales sean parte.

La eficiencia de la tramitación digital de la Dirección del Trabajo se evalúa en los números de documentos recibidos de forma digital, que arrojan las estadísticas que se presentan en este capítulo, lo que indica un creciente ingreso de los documentos y trámites digitales versus los documentos y trámites presenciales, que se realizan diariamente en la oficina y la utilización que hacen los usuarios a través del Registro Electrónico Laboral.

En este capítulo se analizarán a través de datos estadísticos, los resultados obtenidos de las variables de la aplicación de Entrevistas realizadas a los funcionarios/as de la ICT Providencia; como también, la incorporación de la Encuesta de Percepción practicada a los usuarios de la oficina ICT Providencia, actores claves externos a la institución, en esta evaluación.

Este capítulo constara de 2 partes o ejes fundamentales para realizar esta evaluación, en primer lugar, el análisis de datos estadísticos, los que se obtendrán de la información ingresada en el Sistema de Gestión Documental GESDOC, ahondando el análisis del proceso de tramitación digital de los documentos en la oficina de la ICT de Providencia, correspondiente al periodo mayo 2021, por ser el mes posterior a la puesta en marcha de la Ley N° 21.327 (abril 2021), considerando la revisión a Octubre 2023.

Finalmente se realizaron encuestas de percepción a usuarios. A los usuarios que estuvieron dispuestos a responder, no considerando por tanto un tope de encuestas para realizar, sino el total de encuestas que fueron respondidas, llegando a un total de 21 usuarios encuestados ya que no se logró tener permisos para realizar esta encuesta en el interior del recinto.

6.1 ANÁLISIS DE DATOS ESTADÍSTICOS

1. Se realizará la recolección de datos estadísticos obtenidos de la base de datos del registro de documentos de la DT, denominada GESDOC, Sistema de Gestión Documental, en el periodo comprendido de mayo 2021 a octubre de 2023, con el objeto de evaluar el movimiento de documentación ingresada a la oficina de la ICT Providencia de manera digital y/o presencial, para analizar el incremento de documentos ingresados digitalmente.

2. Se presentará el análisis estadístico de las entrevistas aplicadas a los funcionarios/as. Los resultados se acompañarán de gráficos, haciendo más comprensiva la lectura de este capítulo. Además, se incluirán las Encuestas de Percepción efectuadas a los usuarios de la oficina de la ICT Providencia.

6.2 Análisis Estadístico de ingreso de documentación digital y/o presencial, correspondiente al periodo mayo 2021 a octubre 2023.

Donde se evaluará el flujo de documentos ingresados vía digital versus los documentos ingresados de forma presencial, discriminando por tipo de documento.

6.3 Análisis Estadístico de las preguntas aplicadas a los funcionarios/as de la ICT Providencia, de la REGIÓN METROPOLITANA

Con respecto al nivel de respuesta obtenido, podemos indicar que la muestra corresponde a 15 funcionarios/as, de una dotación de 35 funcionarios correspondientes al personal de la ICT Providencia, de un universo total de 2.285 funcionarios/as de la DT a nivel país, lo que representa un 1,53%, representada por los siguientes estamentos: Profesional, Técnico, Administrativo y Auxiliar, lo que nos hace un muestreo bastante significativo, razón por la cual se determina este universo de estudio.

Es fundamental contar con una muestra que involucre a miembros de todos los estamentos, que integran la estructura del personal de la oficina ICT Providencia, de tal manera que la muestra sea representativa.

Para ello, se analizarán las siguientes dimensiones:

- Diagnóstico de la Modernización de la Gestión en la Dirección del Trabajo en relación con la Modernización del Estado,
- Valoración del proceso de documentación digital,
- Valoración del Registro Electrónico Laboral,
- Eficacia de la tramitación de los documentos digitales,
- Utilización de la página con la documentación laboral digital (por los funcionarios).

Representadas en 10 preguntas, cada una como aseveraciones o afirmaciones, de lo cual se desprende el siguiente desarrollo.

Diagnóstico de la Modernización de la Gestión en la Dirección del Trabajo en relación con la Modernización del Estado, en este tema se pregunta a los funcionarios, sin discriminar por estamento, para tener una visión transversal como aprecia la Modernización de la Gestión, desde su ámbito de trabajo, sin importar la función realizada.

6.4 Modernización de la Gestión en la Dirección del Trabajo.

1) ¿Considera que desde la implementación de la Ley N°21.327 en el año 2021 a la fecha, el proceso de Modernización de la Gestión en la Dirección del Trabajo ha facilitado la gestión en las oficinas de la Dirección del Trabajo?

Ante la respuesta con alternativa SI – NO, se obtienen respuestas compartidas, donde 04 de las Jefaturas entrevistadas un 50% considera que se facilitó la gestión, y el otro 50% considera que la gestión se ha visto entorpecida.

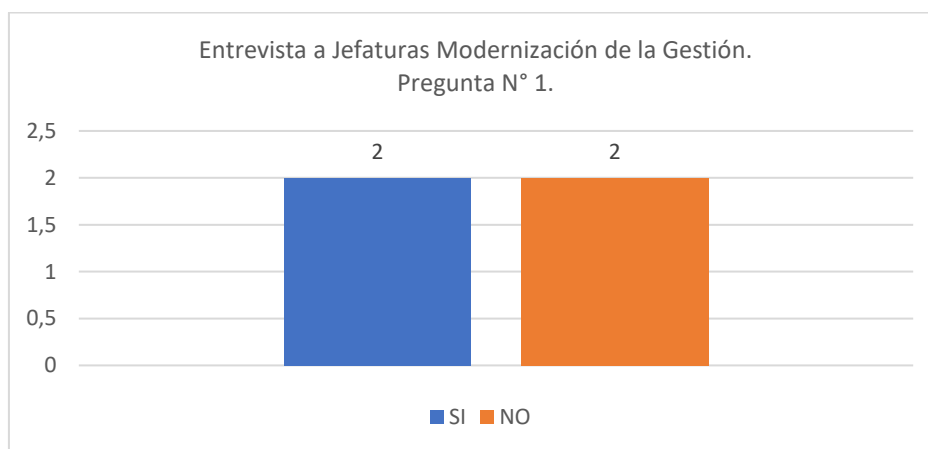


Gráfico N°1, elaboración propia.

2) ¿En qué áreas, desde su experiencia, observa mayores cambios en el proceso de Modernización de la Gestión, en las oficinas de la Dirección del Trabajo?

Las opiniones son disidentes, donde una parte dice no observar cambios en la gestión de las oficinas de la DT, producto de la Modernización de la Gestión en la DT, en ninguna área; La otra parte indica notar cambios en la gestión de las oficinas, los que se están realizando con lentitud, pero al final se han logrado implementar avances en la gestión en lo que se relaciona con la operabilidad de las oficinas, y pensando en ir mejorando con la puesta en marcha a medida que se ponen en ejecución los ejes propuestos en la Ley N°21.327.

En esta respuesta se toma la apreciación de la Asociación Nacional de Funcionarios del Trabajo de Chile (ANFUNTCH), donde no se puede ignorar el trabajo y aporte significativo en el Fortalecimiento de Competencia y Facultades de la DT, que favorecen su auténtica modernización para cumplir más eficientemente su misión social en favor de sus usuarios y si bien no es un tema en esta evaluación, lo que ha significado en esta Modernización el Fortalecimiento de la Carrera Funcionaria en la DT, siendo actores relevantes en las propuestas, presentadas ante la crisis general del empleo público, tema que al día de hoy toma relevancia en: Mejoramiento remuneración universal, Encasillamiento, Fortalecimiento permanente y un sistema para la carrera funcionaria.

3) La Modernización de la Gestión en la Dirección del Trabajo, según Ud., ¿Qué a significado en el desarrollo de la gestión de la Dirección del Trabajo?

Ante esta consulta, hay quienes encuentran que la gestión de la Dirección del Trabajo se ha visto favorecida por la Modernización de la Gestión, en relación directa al desarrollo del trabajo en las oficinas. En otras opiniones se pueden encontrar críticas en el desarrollo del trabajo, ya que la puesta en marcha del proceso de Modernización de la Gestión ha generado a veces doble trabajo y mayor carga laboral, al implementar nuevos procedimientos a los ya realizados, con el fin de integrar las nuevas modificaciones en la puesta en marcha.

6.4.1 Registro Electrónico Laboral.

4) ¿Considera que, al modernizar la gestión de la Dirección del Trabajo, el Registro Electrónico Laboral es una herramienta importante que favorece la gestión?

Hay opiniones que consideran que es una herramienta que favorece la gestión que realizan empleadores, donde les hace más fácil la comunicación entre la DT y la tramitación laboral.

Por otra parte, se considera que no se ve reflejado en la función ni en las herramientas a que tienen acceso los funcionarios para desarrollar su labor, pasa por el ingreso de registros, para que los empleadores depositen información y de esa manera cumplir con lo mandado en la ley.

6.4.2 Utilización de la página en documentación laboral digital.

5) De acuerdo con la modernización de la Dirección del Trabajo, el ingreso de documentos para tramitación digital se ha masificado ¿El funcionamiento de la página para la tramitación de la documentación laboral digital, resulta eficiente para el proceso?

Es opinión, el trabajo resulta eficiente para este nuevo proceso de modernización en la DT. Sin embargo, hay otras opiniones, en las que, sin dejar de considerar este aporte, se considera que aún se realiza un alto consumo de papel, casi igual que antes, ya que aún se realizan un gran número de trámites presenciales, y se piensa que se podría considerar dar más énfasis a capacitaciones adecuadas y suficientes para los funcionarios.

6.4.3 Eficacia de la revisión de la documentación laboral digital.

6) En referencia al tema de la modernización de la Dirección del Trabajo y el ingreso de documentos para tramitación digital ¿considera que es eficaz la revisión de la documentación laboral digital, en el marco de la modernización de la gestión?

Bajo el tema de modernización, hay opiniones encontradas en esta pregunta, ya que es eficaz en teoría, por la rapidez que significa tramitar digitalmente los documentos, pero se deja claro en otras opiniones que en la práctica, existen limitaciones en la revisión de la documentación digital, debido a errores de tramitación (el documento no corresponde al trámite), falta de información de los documentos ingresados, devolución de los documentos recibidos, trámites ingresados repetidamente en más de una ocasión, etc...

7) En el tema de la Modernización de la Gestión de la Dirección del Trabajo, me interesa conocer desde su experiencia ¿cómo ha sido desarrollar su trabajo en este desafío, en el marco de la modernización de la gestión?

Se establece que es un aporte a la Modernización de la Gestión, pero que, a la vez en la etapa de implementación, ha significado un trabajo doble, con una sobrecarga, ya que se deben utilizar nuevos sistemas de información e ir adecuándose a una nueva forma de trabajo.

6.5 Entrevista a Jefes de Unidades, divididas en 3 ámbitos que son:

6.5.1 Valoración del proceso de documentación digital.

1) ¿Considera que desde la implementación de la Ley N°21.327 en el año 2021 a la fecha, el proceso de documentación digital ha facilitado la tramitación en las oficinas de la Dirección del Trabajo?

Ante la respuesta con alternativa SI – NO, se obtiene por respuesta, donde 04 de los Jefes de Unidades entrevistados un 75% considera que el proceso de documentación digital facilitó la tramitación, y el otro 25% considera que la gestión se ha visto complicada.

¿Considera que desde la implementación de la Ley N°21.327 en el año 2021 a la fecha, el proceso de documentación digital ha facilitado la tramitación en las oficinas de la Dirección del Trabajo?

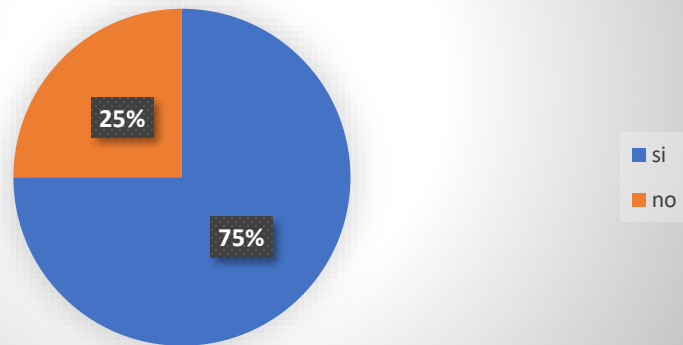


Gráfico N°2, elaboración propia.

2) ¿Recibió algún tipo de capacitación antes de la implementación del proceso de documentación digital?

Ante la respuesta con alternativa SI – NO se observó que 04 de los Jefes de Unidades entrevistados, un 50% considera que fue capacitado antes de la implementación del proceso de documentación digital, y el otro 50% informa que no recibió capacitación antes de la implementación del proceso de documentación digital.

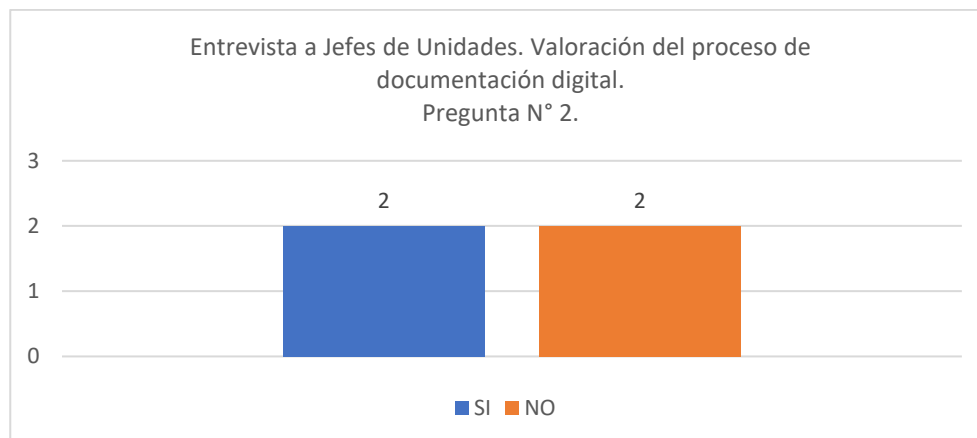


Gráfico N°3, elaboración propia.

3) ¿Según Ud. el proceso de documentación digital ha contribuido a la modernización de la gestión en su oficina?

Ante la alternativa SI – NO, de los 04 Jefes de Unidad que contribuyo al proceso de modernización en su oficina, un 75% considera ha contribuido al proceso de

modernización, dando agilidad a la tramitación y el otro 25% considera que no se ha contribuido a la modernización de la gestión en la oficina evaluada, porque se complica la gestión administrativa.

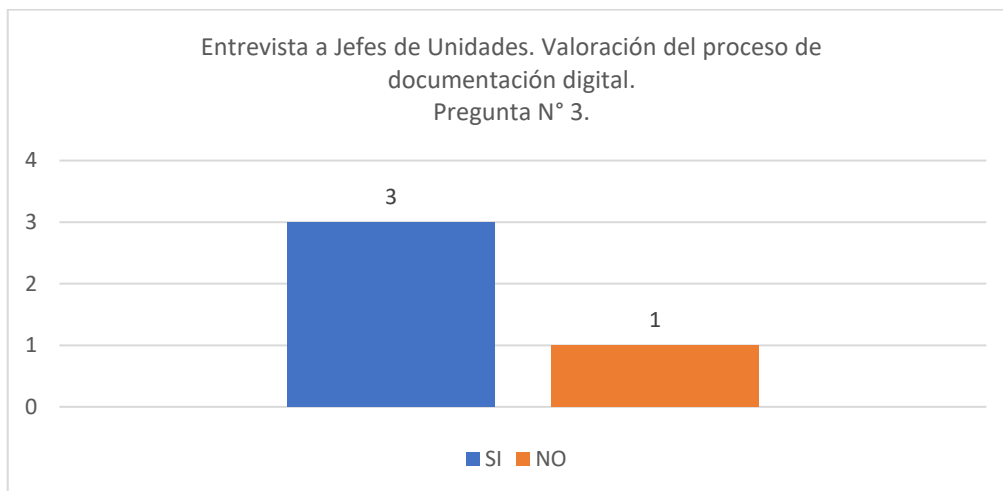


Gráfico N°4, elaboración propia.

6.5.2 Eficacia de la revisión de los aspectos básicos del llenado de documentos digitales.

4) ¿Según Ud. considera eficaz la revisión de documentación digital que se recibe en su oficina?

Ante la respuesta con alternativa SI – NO, los 04 Jefes de Unidad a la pregunta si se considera eficaz la revisión de documentación digital que se recibe en su oficina, un 75% considera que ha resultado eficaz la revisión de la documentación digital, y el otro 25% considera que no resulta eficaz por constantes errores, falta de documentos al momento de iniciar el trámite, etc.

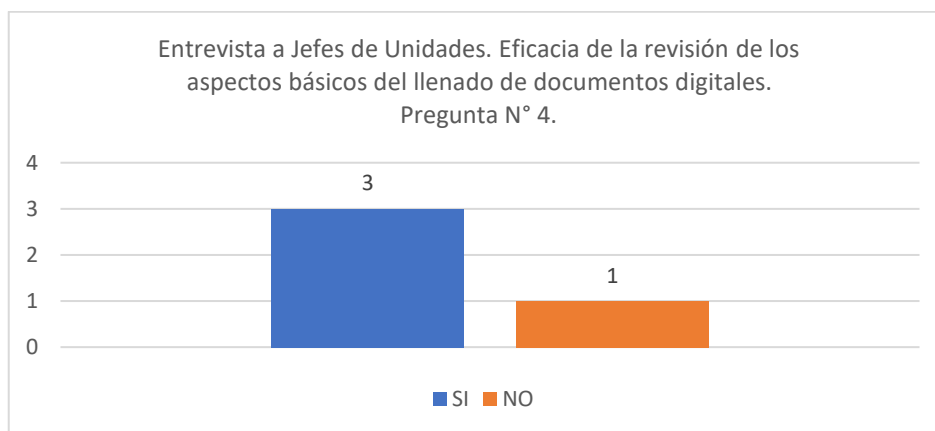


Gráfico N°5, elaboración propia.

5) ¿Cumple con la información necesaria la documentación digital que se recibe en su oficina?

Ante la alternativa SI – NO – A VECES, las respuestas de los 04 jefes de Unidad a la pregunta si cumple con la información necesaria la documentación digital que se recibe en la oficina, un 75% considera que se cumple con la información necesaria en los trámites digitales, y el otro 25% considera que no cumple con lo necesario, para realizar la tramitación digital.

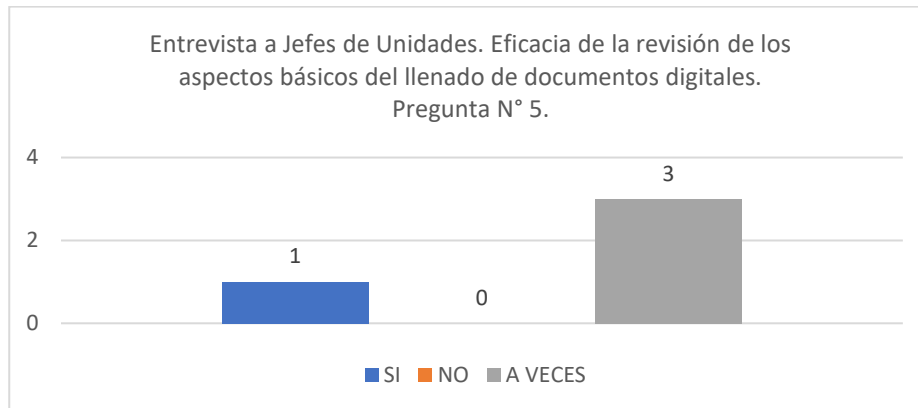


Gráfico N°6, elaboración propia.

6) ¿Qué mecanismo utiliza en caso de que la información este errada o incompleta, si la vía de ingreso fue como documento digital?

Ante las opciones de SE CORRIGE – SE ANULA – SE DEVUELVE - OTRA, de las respuestas de los 04 Jefes de Unidad a la pregunta que mecanismos utiliza en caso de que la información este errada o incompleta, si la tramitación fue ingresada como documentos digitales, cumplen con la información necesaria, un 75% considera que se cumple con la información necesaria en los trámites digitales, y el otro 25% considera que no cumple con lo necesario, para realizar la tramitación digital.

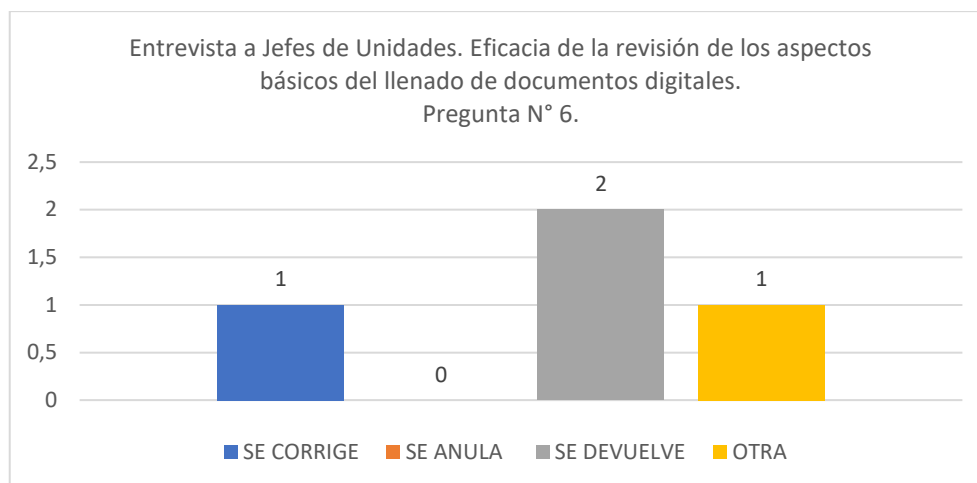


Gráfico N°7, elaboración propia.

6.5.3 Utilización de la página, Registro Electrónico Laboral de la Dirección del Trabajo.

7) ¿Utiliza la página Registro Electrónico Laboral de la Dirección del Trabajo?

Ante la alternativa A VECES – SIEMPRE – NUNCA, de las respuestas de los 04 jefes de unidad a la pregunta si utiliza la página Registro Electrónico Laboral de la DT, un 75% lo utiliza a veces y el otro 25% nunca lo ha utilizado.

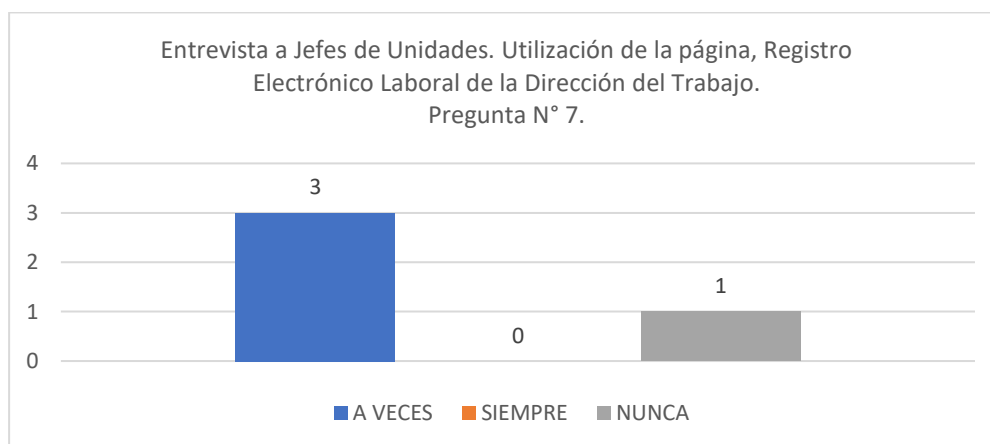


Gráfico N°8, elaboración propia.

8) ¿Considera la página Registro Electrónico Laboral de la Dirección del Trabajo como una herramienta eficaz en el desarrollo de su trabajo?

Ante la respuesta con alternativa SI – NO, de las respuestas de los 04 Jefes de Unidad a la pregunta si considera al Registro Electrónico Laboral de la DT, como una

herramienta eficaz para realizar su trabajo, un 75% considera que si es una herramienta eficaz para utilizarla en su trabajo, y el otro 25% no responde a esta pregunta porque no la utiliza o no sabe.

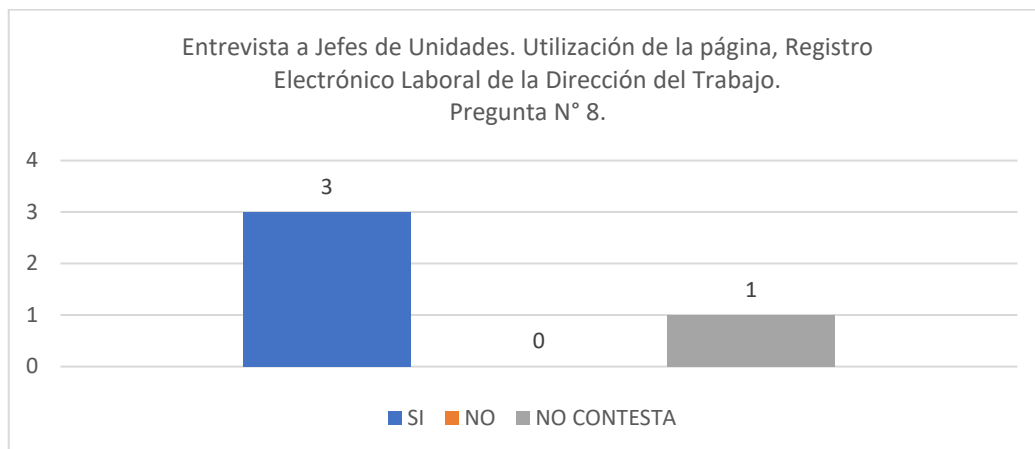


Gráfico N°9, elaboración propia.

9) ¿Considera que la página Registro Electrónico Laboral de la Dirección del Trabajo, ha contribuido a la modernización en el desarrollo de su trabajo?

Ante la respuesta con alternativa SI – NO, de las respuestas de los 04 Jefes de Unidad a la pregunta si consideran que el Registro Electrónico Laboral de la DT, ha contribuido a la modernización en el desarrollo de su trabajo, el 100% considera que si ha contribuido el Registro Electrónico Laboral a la modernización, potenciando el desarrollo del trabajo en las oficinas de la DT.

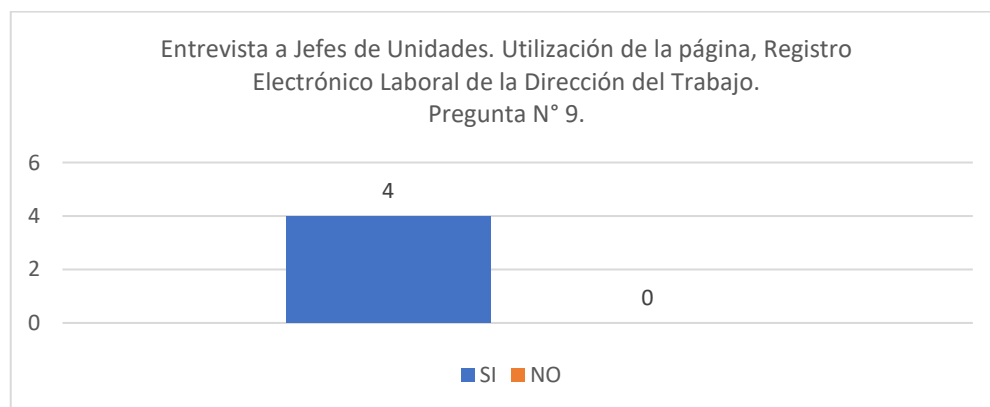


Gráfico N°10, elaboración propia.

10) Valoración del proceso de documentación digital, según Ud., ¿Qué ventajas y desventajas a significado directamente en el desarrollo de sus funciones?

Distinguen ventajas y desventajas del proceso de documentación digital.

Ventajas.

- 1) Indican que los empleadores responden más rápido a los requerimientos solicitados para acompañar documentación.
- 2) Refieren que ha descongestionado las oficinas, en cuanto al volumen de papel que ingresaba antes de la puesta en marcha de la ley.
- 3) Permite acceso más expedito a la información en forma digital.

Desventajas.

- 1) El sistema tiene mucha información que se dificulta en ocasiones obtenerla. La capacitación de los usuarios del sistema se hace imprescindible.

6.6 Entrevista a Encargados de Unidad, Entrevista a funcionarios

Divididas en 3 ámbitos que son:

6.6.1 Valoración del proceso de documentación digital.

- 1) ¿Considera que desde la implementación de la Ley N°21.327 en el año 2021 a la fecha, el proceso de documentación digital ha facilitado la tramitación en las oficinas de la Dirección del Trabajo?

Ante la alternativa SI – NO, de las respuestas de 14 funcionarios a la pregunta si consideran que la implementación de la Ley N°21.327, el proceso de documentación digital ha facilitado la tramitación en las oficinas de la DT, el 100% responde que la tramitación se ha visto favorecida con el proceso de documentación digital.

- 2) ¿Recibió algún tipo de capacitación antes de la implementación del proceso de documentación digital?

Ante la alternativa SI – NO, de las respuestas de 14 funcionarios a la pregunta si recibió capacitación para la implementación del proceso de documentación digital, un 57,14% recibió capacitación al inicio del proceso y un 42,85% no recibió la capacitación necesaria o apropiada.

- 3) ¿Según Ud. el proceso de documentación digital ha contribuido a la modernización de la gestión en su oficina?

Ante la respuesta con alternativa SI – NO, de las respuestas de 14 funcionarios a la pregunta si considera que el proceso ha contribuido en la modernización de la gestión en la oficina, el 100 % está de acuerdo en que ha sido un aporte a la modernización de la gestión en la oficina.

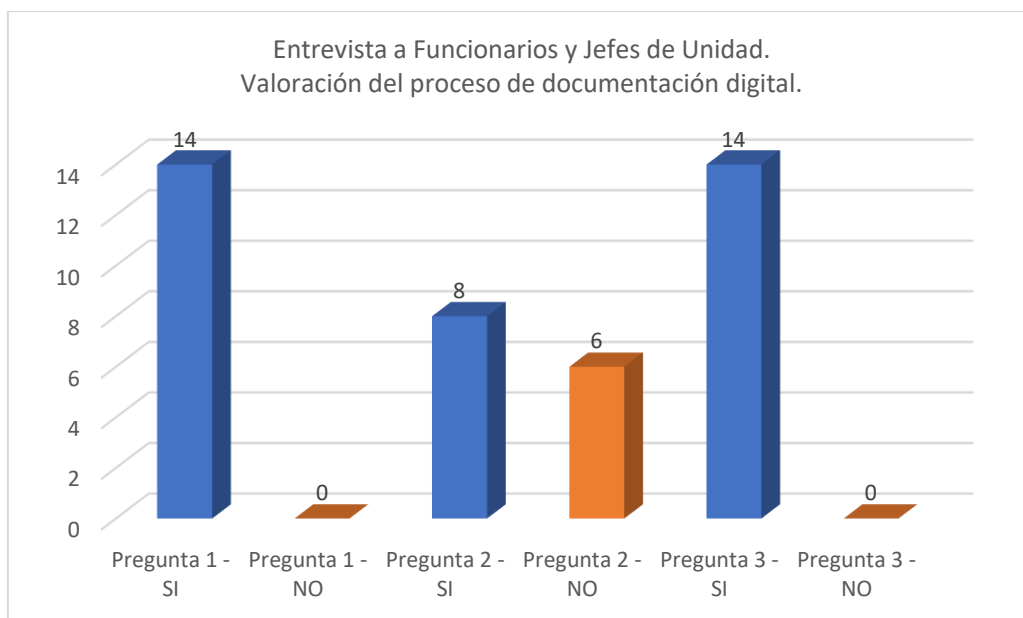


Gráfico N°11, elaboración propia.

6.6.2 Eficacia de la revisión de los aspectos básicos del llenado de documentos digitales.

4) ¿Según Ud. considera eficaz la revisión de documentación digital que se recibe en su oficina?

Ante las alternativas de SI – NO, de las respuestas de 14 funcionarios a la pregunta si considera eficaz la revisión de documentación digital en oficina, un 57,14% responde que sí, un 35,71%, responde que no y un 7,14% no contesta.

5) ¿Cumple con la información necesaria la documentación digital que se recibe en su oficina?

Para la respuesta con alternativa SI – NO – A VECES – NO CONTESTA, de las respuestas de 14 funcionarios a la pregunta si cumple con la información necesaria la documentación recibida en la oficina, un 21,43% responde que sí, un 64,29%, responde que a veces y un 14,29% no contesta.

6) ¿Qué mecanismo utiliza en caso de que la información este errada o incompleta, si la vía de ingreso fue como documento digital?

En la respuesta con alternativa SE CORRIGE – SE ANULA – SE DEVUELVE – OTRA - NO CONTESTA, de las respuestas de 14 funcionarios a la pregunta por el

mecanismo utilizado en el caso de información errada o incompleta, un 57,1% es devuelta, un 35,7% indica otra opción y un 7,1% no contesta.

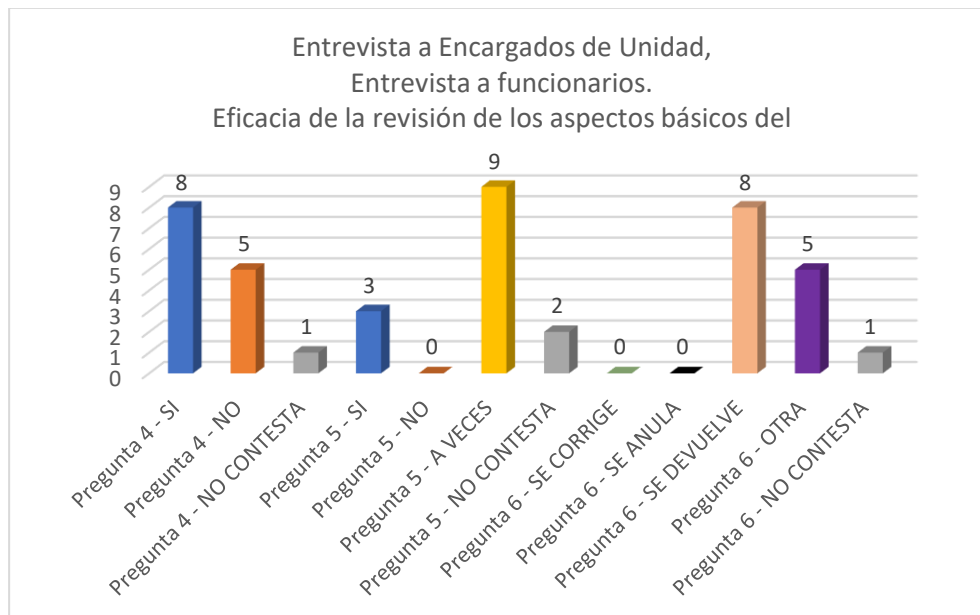


Gráfico N°12, elaboración propia.

6.6.3 Utilización de la página, Registro Electrónico Laboral de la Dirección del Trabajo.

7) ¿Utiliza la página Registro Electrónico Laboral de la Dirección del Trabajo?

Para la pregunta con alternativa A VECES – SIEMPRE – NUNCA - NO CONTESTA, de las respuestas de 14 funcionarios a la pregunta si utiliza el Registro Electrónico Laboral de la DT, un 21,43% responde SIEMPRE, un 62,29% responde NUNCA y un 14,28% no contesta la pregunta.

8) ¿Considera la página Registro Electrónico Laboral de la Dirección del Trabajo como una herramienta eficaz en el desarrollo de su trabajo?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de 14 funcionarios a la pregunta si es una herramienta eficaz en su trabajo el Registro Electrónico Laboral de la DT, un 28,57% responde SI, un 57,14% responde NO y un 14,29% no contesta.

9) ¿Considera que la página Registro Electrónico Laboral de la Dirección del Trabajo, ha contribuido a la modernización en el desarrollo de su trabajo?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de 14 funcionarios a la pregunta si considera que el Registro Electrónico Laboral de la DT, ha contribuido a la modernización del su trabajo, un 35,71% responde SI, un 50,00% responde NO y un 14,29% no contesta.

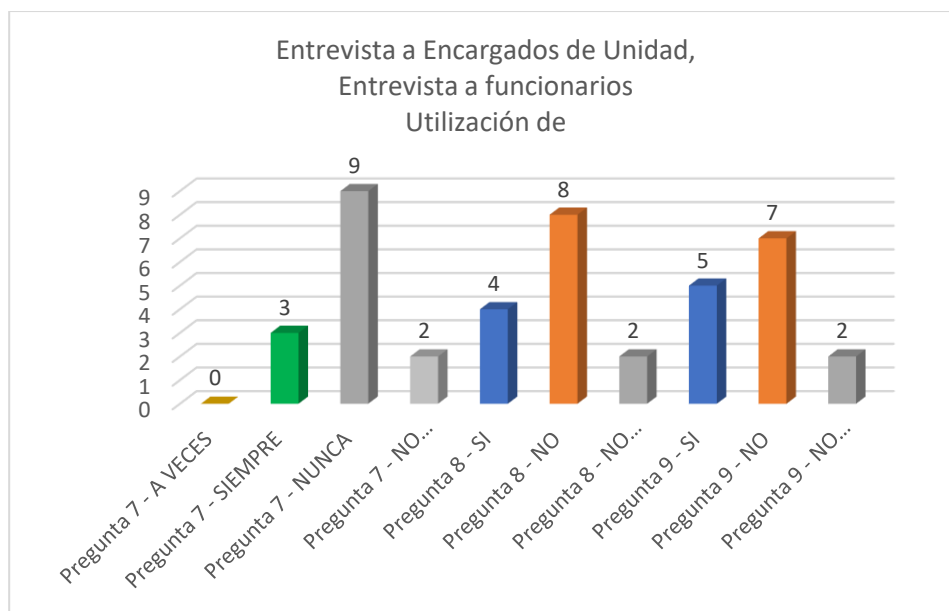


Gráfico N°13, elaboración propia.

11) Valoración del proceso de documentación digital, según Ud., ¿Qué ventajas y desventajas a significado directamente en el desarrollo de sus funciones?

Como Ventajas se puede mencionar la simplificación de los documentos físicos que se reciben en las oficinas, ya que estos son ingresados en la página de la DT, directamente por los empleadores o trabajadores, Se hace más rápido y eficaz el desarrollo del trabajo en cuanto a la utilización de la Gestión Documental. Al registrar la documentación, queda la historia del trámite efectuado en el Sistema.

Da transparencia a la diligencia realizada, ya que, al ser ingresado al Sistema, se puede tener acceso en cualquier momento de los documentos, además de estar conectados con todas las oficinas de la DT a nivel nacional. El Sistema de Gestión Documental de la DT, permite tener un registro diario de documentos a nivel país, permite registrar, adjuntar documentos y compartirlos con usuarios de cualquier oficina de la DT en el país. Los funcionarios en su gran mayoría indican no utilizar el Registro Electrónico Laboral, es más utilizado en las unidades de atención de público.

Hay desventajas indicadas por los funcionarios, como que el Sistema no es tan fácil de ocupar, si se desconoce cómo hacerlo. En el caso de los fiscalizadores indican que no tienen acceso a una gran cantidad de información subida por los empleadores en el Registro Electrónico Laboral, no desconocen que hay trámites que pueden ser útiles dentro de la plataforma de información de la DT, aun se sigue trabajando con una gran cantidad de formularios que deben ser llenados de forma manual, lo que implica un gran gasto de recursos en papel.

6.7 Encuesta de Satisfacción de Usuarios, divididas en 3 ámbitos que son:

6.7.1 Valoración del proceso digital.

1) ¿A visitado la página de la Dirección del Trabajo www.dt.gob.cl?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si han visitado la página de la DT, un 76.2% responde SI, un 23.8% responde NO.

2) ¿Tiene conocimiento que hay trámites que puede realizar al ingresar en la página de la Dirección del Trabajo www.dt.gob.cl?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si tiene conocimientos de los trámites que se pueden realizar en la página de la DT, un 71.4% responde SI, un 28.6% responde NO.

3) ¿A realizado alguna tramitación digital en la página de la Dirección del Trabajo www.dt.gob.cl?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si ha realizado algún trámite digital en la página de la DT, un 33.3% responde SI, un 66,7% responde NO.

4) ¿Al ingresar en la página de la Dirección del Trabajo, para la tramitación de documentos vía digital, le resulta amigable la navegación por la página, le parece adecuada?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si la tramitación en la página de la DT, le resulta amigable y adecuada, un 71.4% responde SI, un 28.6% responde NO.

5) ¿Al ingresar en la página de la Dirección del Trabajo, para la tramitación de documentos vía digital, los tiempos para realizar el proceso, le parecen adecuados?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si al realizar una tramitación en la página de la DT, los tiempos de los procesos le parecen apropiados, un 81% responde SI, un 19% responde NO.

6) ¿A ingresado en la página de la Dirección del Trabajo, para la tramitación de documentos vía digital, de manera habitual?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si se ingresa de manera habitual en la página de la DT para tramitación de documentos por vía digital, un 9.5% responde que SI es habitual el ingreso y un 90.5% dice que NO es habitual el ingreso.

7) ¿Considera la utilización de la página de la Dirección del Trabajo, para la tramitación de documentos vía digital, como un aporte?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si considera un aporte la tramitación de documentos por vía digital en la página de la DT, un 95,2% responde que SI es un aporte, un 4,8% responde que NO.

8) ¿Volvería a utilizar la página de la Dirección del Trabajo, para realizar tramitación de documentos vía digital?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si considera un aporte la tramitación de documentos por vía digital en la página de la DT, un 85,7% responde que, SI es un aporte, un 14,3% responde que NO.

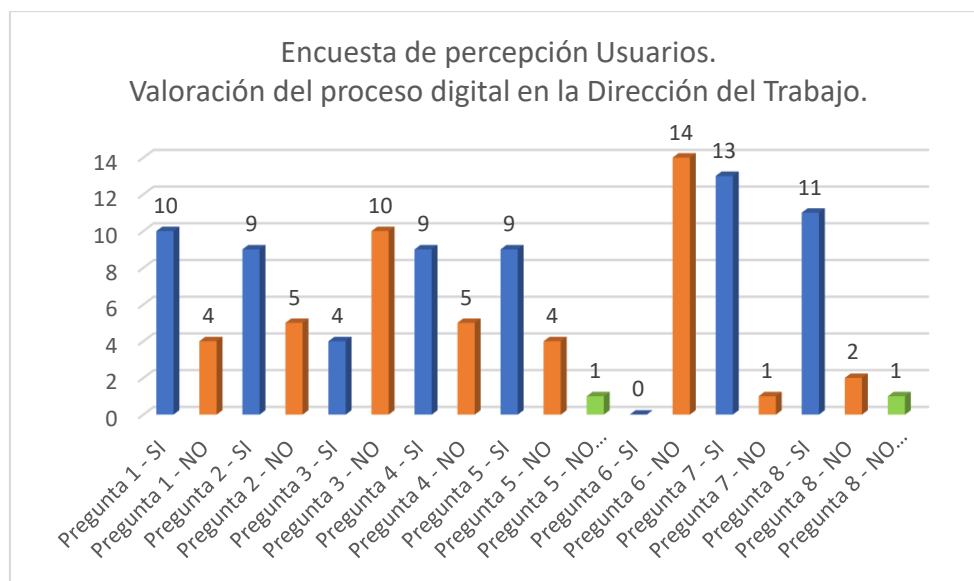


Gráfico N°14, elaboración propia.

6.7.2 Satisfacción de la atención en oficina.

9) ¿Es primera vez que visita la oficina de la ICT Providencia, de la Dirección del Trabajo?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si es primera vez que visita la oficina de la ICT Providencia, un 66,7% responde que SI, es la primera vez, un 33,3% responde que NO.

10) ¿Qué tan seguido ha visitado alguna oficina de la Dirección del Trabajo, sea ICT Providencia u otra oficina?

En la pregunta con alternativa 01 a 03 veces – Mas de 03 veces, de las respuestas obtenidas de 21 usuarios, si es primera vez que visita la oficina de la ICT Providencia u otra oficina, un 95,2% indica que ha visitado entre 1 a 3 veces, esta u otra oficina de la DT, un 4,8% no responde.

11) ¿Qué tan posible es que vuelva a visitar la oficina de la ICT Providencia, de la Dirección del Trabajo?

En la pregunta con alternativa Es Probable – No es Probable, de las respuestas obtenidas de 21 usuarios, si es posible que vuelva a visitar la oficina de la ICT Providencia, un 71,4% indica que, si es probable su visita a esta u otra oficina de la DT, un 28,6% considera que no es probable.

12) ¿Cómo ha sido la experiencia de su atención, en la oficina de la ICT Providencia?

En la pregunta con alternativa Mala – Regular, Buena, de las respuestas obtenidas de 21 usuarios, al consultar como ha sido la atención en la oficina de la ICT Providencia, un 4,8% indica que fue una mala experiencia, un 38,1% indica que la atención fue regular, un 57,1% indica que recibió una buena atención.

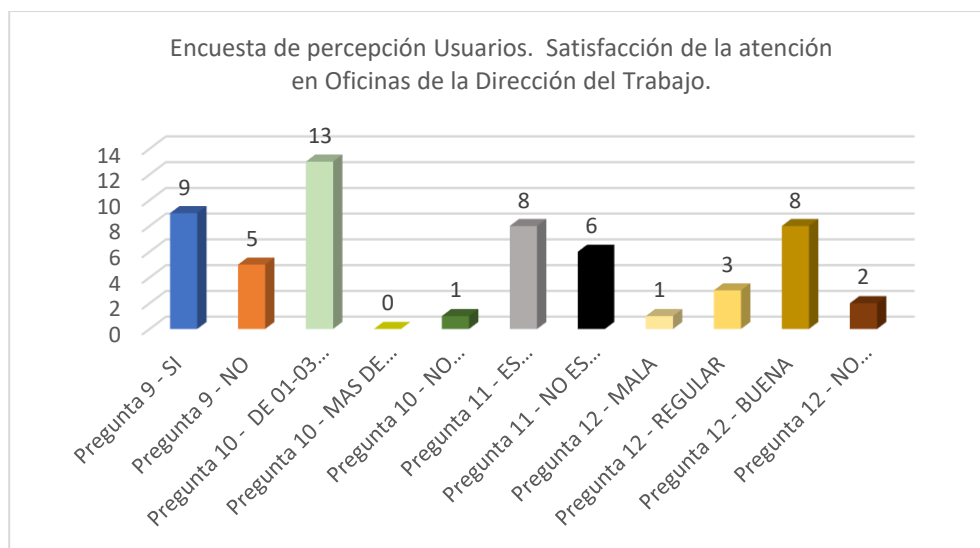


Gráfico N°15, elaboración propia.

6.7.3 Satisfacción de la tramitación de documentos en la página de la Dirección del Trabajo.

13) ¿Le parece satisfactorio el proceso para registrar los documentos para tramitación de forma digital, en la página de la Dirección del Trabajo?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si es satisfactorio el proceso para registrar en la DT los documentos para tramitación de forma digital, un 90.5% responde que, SI es satisfactorio el proceso y un 9,5% responde que NO.

14) ¿Le ha sido satisfactorio la tramitación de documentos de forma digital, en la página de la Dirección del Trabajo?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si la tramitación de documentos digitales es satisfactoria, un 85,7% responde que, SI es satisfactoria la tramitación, un 14,3% responde que NO.

15) ¿Le ha sido satisfactorio el acceso a la página de la Dirección del Trabajo?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si ha sido satisfactorio el acceso a la página de la DT, un 85,7% responde que, SI es satisfactorio el acceso a la página de la DT, un 14,3% responde que NO.

16) ¿Han sido resueltas satisfactoriamente sus requerimientos, cuando ha realizado algún tipo de tramitación digital, en la página de la Dirección del Trabajo?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si se han resuelto los requerimientos al realizar una tramitación digital en la página de la DT, un 85,7% responde que, SI se han resuelto sus requerimientos al realizar una tramitación digital, un 14,3% responde que NO.

17) ¿A recibido algún certificado, comprobante o correo electrónico, que ha realizado satisfactoriamente el ingreso de sus documentos, en una tramitación digital en la página de la Dirección del Trabajo?

En la pregunta con alternativa SI – NO, de las respuestas de obtenidas de 21 usuarios a la pregunta si recibió algún certificado, comprobante o correo electrónico al realizar el ingreso de documentos, al realizar un trámite digital en la DT, un 81% responde que, SI ha recibido algún tipo de certificación, un 19% responde que NO recibió.

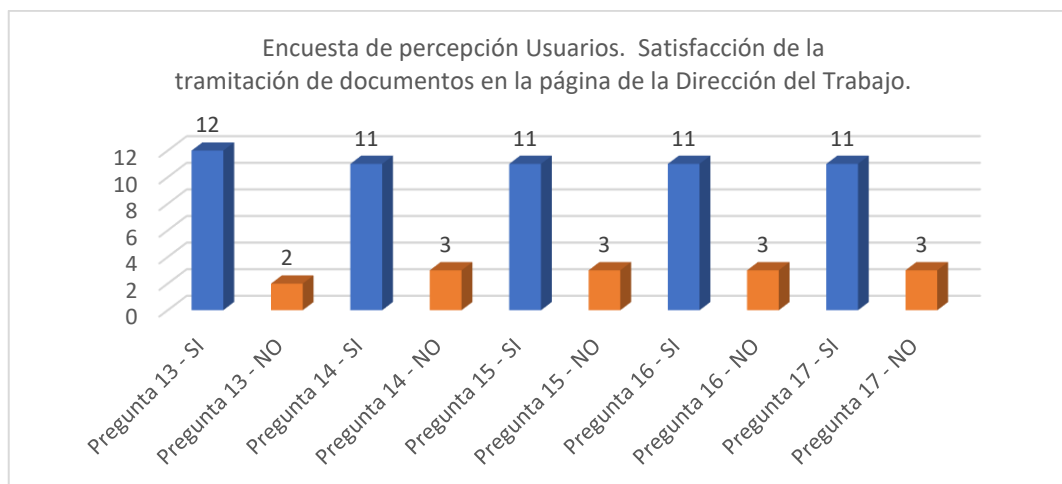


Gráfico N°16, elaboración propia.

18) Puede comentar que le parece el avance de la Dirección del Trabajo en materias de Modernización de la Gestión, ¿Ud. considera que se ha beneficiado?

Con relación a esta pregunta, se pueden resumir las respuestas, en que un beneficio es poder realizar los trámites, sin tener que ir de forma presencial a las oficinas de la DT. Un beneficio de la Modernización de la DT es haber logrado una tramitación más ágil y clara, para optimizar el tiempo de las personas, sin tener que ir y esperar en las oficinas, siendo esta la opinión más repetida.

Se han adaptado a los tiempos, donde todo es digital. Ayuda a que los procesos sean más rápidos.

A pesar de no haber utilizado la tramitación digital, se considera que es un aporte ya que todo proceso es susceptible de mejorar. Se considera que aun falta publicitar los tipos de trámites laborales digitales que se pueden hacer en la DT y ayudar con guías que faciliten la tramitación en la página. Hay personas que no comentan esta pregunta.

7) Análisis Estadístico de ingreso de documentación digital y/o presencial, correspondiente al periodo mayo 2021 a octubre 2023.

Durante este periodo que inicia en la ICT Providencia con el ingreso de documentación digital coincide con la puesta en marcha de la Ley N°21.327, ya que se promulga el 21 de abril de 2021 y se publica el 30 de abril de 2021, en otras oficinas de la DT se comienza a ingresar en el Sistema de Gestión Documental “GESDOC”, a modo de prueba, retrasándose el ingreso en la ICT Providencia y de acuerdo a la obligatoriedad de la Ley, se inicia el ingreso en mayo de 2021, anteriormente a esta fecha no existen registros de esta oficina en el Sistema de Gestión Documental, por lo que se recogen los datos desde el mes de mayo de 2021 a octubre de 2023, realizándose la muestra por mes y año y documento recibido, correspondiendo al número de documentos ingresados en esta oficina, sea de forma presencial, documentos que se ingresan al Sistema y por vía digital, documentos que se reciben por correo electrónico o derivados de otras Oficinas, Inspecciones Comunes o Inspecciones Provinciales a nivel país de la Dirección del Trabajo, para realizar un análisis se toman los números totales por año, para efectuar una comparación de la variación producida en la cantidad de documentos recibidos se toma en esta comparación el mes de mayo de 2021, mayo de 2022 y mayo de 2023, el mes de octubre de 2021, el mes de octubre de 2022 y el mes de octubre de 2023, esto con el fin de comparar cantidades de documentos recibidos para un mismo periodo.

Distribución Documentos ICT Providencia AÑO 2021 - AÑO 2022 - AÑO 2023

AÑO	DOCUMENTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL ANUAL	
		Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	%
2021 – 2022 – 2023	Acta	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	1	0	5	0,11
	Boleta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Cartas	0	0	0	0	144	161	383	564	672	841	711	584	4060	87,11
	Certificado	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	4	0,09
	Citación	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
	Comprobante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Contrato	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
	Convenio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Correo Electrónico	0	0	0	0	19	0	0	50	57	61	66	35	288	6,18
	Curriculum Vitae	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Declaración Jurada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Decreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Decreto Exento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Formulario	0	0	0	0	9	10	0	1	5	8	5	3	41	0,88
	Informe	0	0	0	0	27	41	0	0	0	4	0	0	72	1,54
	Notificación	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0,06
	Oficio	0	0	0	0	0	1	0	6	0	0	0	0	7	0,15
	Oficio Circular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Oficio Ordinario	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0,02
	Ordinario	0	0	0	0	26	36	16	5	0	11	6	3	103	2,21
	Presentación	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	1	6	0,13
	Providencia	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,02
	Recursos	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0,04
	Reservado	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	4	0,09
	Resolución	0	0	0	0	7	9	8	8	0	4	10	9	55	1,18
	Resolución Exenta	0	0	0	0	2	2	0	0	1	0	2	0	7	0,15
	TOTAL	0	0	0	0	239	271	408	635	735	931	807	635	4661	100,00

Cuadro N°1, elaboración propia.

Distribución Documentos ICT Providencia AÑO 2022

AÑO	DOCUMENTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL ANUAL	
		Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	%
2022	Acta	0	0	1	0	18	0	0	0	0	0	0	0	19	0,31
	Boleta	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	0,10
	Cartas	460	506	453	132	265	299	215	389	199	85	193	284	3480	55,87
	Certificado	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0,06
	Citación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Comprobante	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,02
	Contrato	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0,03
	Convenio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0,03
	Correo Electrónico	18	2	47	128	178	143	173	175	252	275	397	252	2040	32,75
	Curriculum Vitae	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Declaración Jurada	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0	0	0	8	0,13
	Decreto	0	0	0	0	18	2	0	0	0	0	0	0	20	0,32
	Decreto Exento	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3	0,05
	Formulario	0	0	0	37	51	39	33	33	9	29	48	37	316	5,07
	Informe	0	0	1	0	131	40	0	0	0	0	0	0	172	2,76
	Notificación	0	0	7	3	0	1	0	0	0	0	0	0	11	0,18
	Oficio	1	5	1	10	3	1	0	0	0	0	0	0	21	0,34
	Oficio Circular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0,02
	Oficio Ordinario	2	0	0	0	0	0	0	6	1	0	1	1	11	0,18
	Ordinario	0	24	3	6	7	5	9	2	0	0	5	3	64	1,03
	Presentación	0	0	0	0	23	7	0	0	0	0	0	0	30	0,48
	Providencia	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	4	0,06
	Recursos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	Reservado	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,03
	Resolución	0	1	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0,19
	Resolución Exenta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
	TOTAL	481	541	514	328	706	544	431	605	463	391	646	579	6229	100,0

Cuadro N°2, elaboración propia.

Distribución Documentos ICT Providencia AÑO 2023

AÑO	DOCUMENTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL ANUAL	
		Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	%
2023	Acta	3	0	0	2	0	0	0	56	67	69			197	3,55
	Boleta	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0			2	0,04
	Cartas	224	210	436	207	310	338	300	312	218	467			3022	54,42
	Certificado	5	2	0	0	2	1	0	6	13	3			32	0,58
	Citación	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0			1	0,02
	Comprobante	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0			1	0,02
	Contrato	0	0	0	0	1	0	0	10	5	0			16	0,29
	Convenio	1	0	3	0	1	0	0	4	0	14			23	0,41
	Correo Electrónico	318	183	222	206	239	177	143	40	56	55			1639	29,52
	Curriculum Vitae	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0			1	0,02
	Declaración Jurada	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0			1	0,02
	Decreto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0,00
	Decreto Exento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0,00
	Formulario	38	22	15	20	16	3	5	16	31	23			189	3,40
	Informe	2	0	0	0	0	0	0	2	6	2			12	0,22
	Notificación	0	1	3	3	3	0	5	15	27	20			77	1,39
	Oficio	0	5	8	0	1	0	3	10	4	11			42	0,76
	Oficio Circular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0,00
	Oficio Ordinario	3	0	11	3	22	8	22	40	32	40			181	3,26
	Ordinario	2	4	0	2	4	2	0	0	0	0			14	0,25
	Presentación	0	0	2	3	4	2	1	0	0	0			12	0,22
	Providencia	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0			5	0,09
	Recursos	0	0	1	0	0	1	0	14	14	32			62	1,12
	Reservado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0	0,00
	Resolución	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0			2	0,04
	Resolución Exenta	0	0	0	0	0	1	3	3	6	9			22	0,40
	TOTAL	596	428	705	447	603	534	483	533	479	745	0	0	5553	100,0

Cuadro N°3, elaboración propia.

Es importante aclarar que el Total consignado para el año 2021, corresponde a los meses de mayo a diciembre, ya que anterior a mayo 2021, no hay registros para la ICT Providencia en el Sistema de Gestión Documental GESDOC, el Total en el año 2022 corresponde a enero a diciembre y el Total del año 2023, corresponde a los meses de enero a octubre de 2023, ya que corresponde a los datos del año en curso, el cual aún no termina.

Cuadro comparativo. Totales Años 2021-2022-2023
Distribución Documentos ICT Providencia AÑO 2021 - 2022 – 2023

Documentos	2021		2022		2023	
	TOTAL ANUAL		TOTAL ANUAL		TOTAL ANUAL	
	Total	%	Total	%	Total	%
Acta	5	0,11	19	0,31	197	3,55
Boleta	0	0,00	6	0,10	2	0,04
Cartas	4060	87,11	3480	55,87	3022	54,42
Certificado	4	0,09	4	0,06	32	0,58
Citación	1	0,02	0	0,00	1	0,02
Comprobante	0	0,00	1	0,02	1	0,02
Contrato	1	0,02	2	0,03	16	0,29
Convenio	0	0,00	2	0,03	23	0,41
Correo Electrónico	288	6,18	2040	32,75	1639	29,52
Curriculum Vitae	0	0,00	0	0,00	1	0,02
Declaración Jurada	0	0,00	8	0,13	1	0,02
Decreto	0	0,00	20	0,32	0	0,00
decreto Exento	0	0,00	3	0,05	0	0,00
Formulario	41	0,88	316	5,07	189	3,40
Informe	72	1,54	172	2,76	12	0,22
Notificación	3	0,06	11	0,18	77	1,39
Oficio	7	0,15	21	0,34	42	0,76
Oficio Circular	0	0,00	1	0,02	0	0,00
Oficio Ordinario	1	0,02	11	0,18	181	3,26
Ordinario	103	2,21	64	1,03	14	0,25
Presentación	6	0,13	30	0,48	12	0,22
Providencia	1	0,02	4	0,06	5	0,09
Recursos	2	0,04	0	0,00	62	1,12
Reservado	4	0,09	2	0,03	0	0,00
Resolución	55	1,18	12	0,19	2	0,04
Resolución Exenta	7	0,15	0	0,00	22	0,40
TOTAL	4661	100,00	6229	100,0	5553	100,0

Cuadro N°4, elaboración propia.

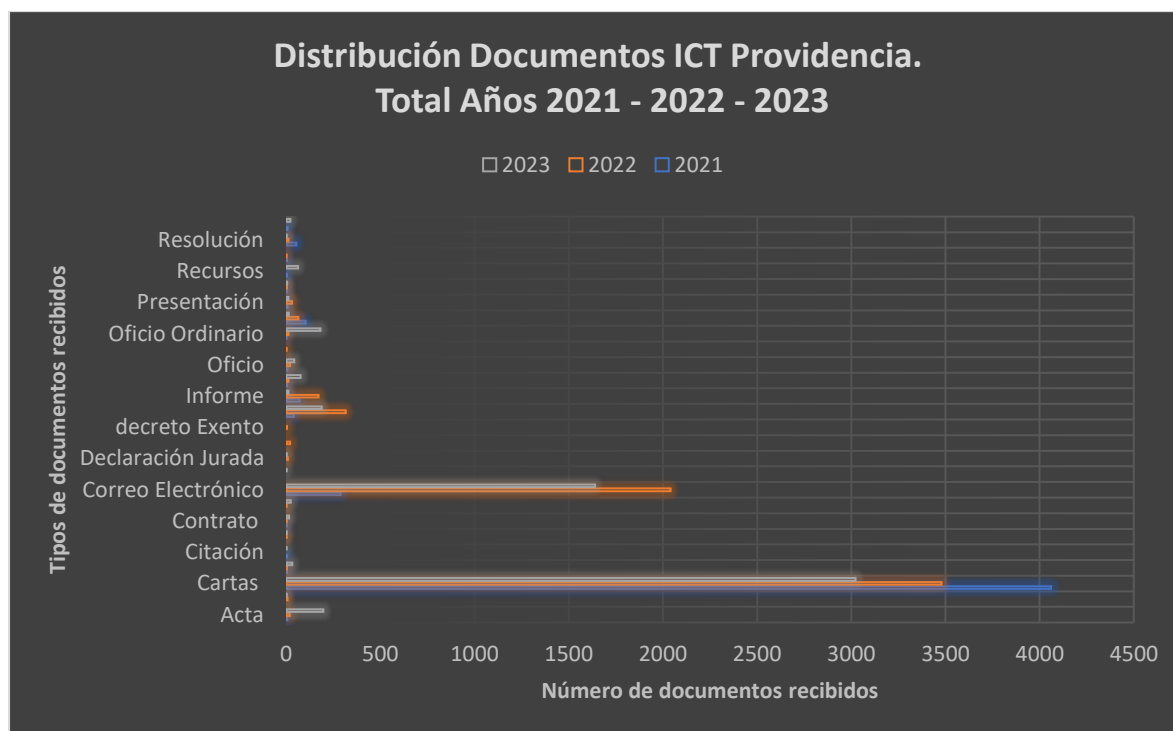


Gráfico N°17, elaboración propia.

Para medir la cantidad de documentos recibidos en la oficina de la ICT Providencia, por año se toma el mes de mayo de los años 2021, 2022 y 2023, con el fin de evidenciar el flujo de documentación:

Mayo 2021

Ingresa presencial 220 documentos que representan un 92,05% del Total. Ingresa vía digital 19 documentos, que representan un 7,95% del Total, es un porcentaje bajo porque el mes de mayo 2021, se comienza a utilizar el Sistema de Gestión Documental en la ICT Providencia.

Con relación a los documentos ingresados en mayor cantidad corresponderían a: **144** Cartas que representan del Total un 60,25%, **27** Informes que representan del Total un 11,30%, **26** Ordinarios que representan del Total un 10,88%, **19** Correos Electrónicos que representan del Total un 7,95%.

Mayo de 2022

Ingresan presencial 391 documentos que representan un 69,20% del Total.
Ingresan vía digital 174 documentos, que representan un 30,80% del Total.

En relación con los documentos ingresados en mayor cantidad corresponderían a: **264** Cartas que representan del Total un 46,73%, **174** Correos Electrónicos que representan del Total un 30,80%. **45** formularios que representan del Total un 7,96%, **26** Informes que representan del Total un 2,30%.

Mayo de 2023

Ingresan presencial 314 documentos que representan un 52,07% del Total.
Ingresan vía digital 289 documentos que representan un 47,93% del Total.

En relación con los documentos ingresados en mayor cantidad corresponderían a: **310** Cartas que representan del Total un 51,41%, **239** Correos Electrónicos que representan del Total un 39,64%. **45** formularios que representan del Total un 7,96%, **26** Informes que representan del Total un 2,30%.

Cuadro comparativo. Totales Mes de Mayo, Años 2021-2022-2023.

Distribución Documentos ICT Providencia Mes de Mayo - AÑO 2021 -2022 – 2023

Documentos	2021		2022		2023	
	TOTAL MES MAYO		TOTAL MES MAYO		TOTAL MES MAYO	
	Total	%	Total	%	Total	%
Acta	1	0,42	18	2,55	0	0,00
Boleta	0	0,00	6	0,85	0	0,00
Cartas	144	60,25	265	37,54	310	51,41
Certificado	3	1,26	0	0,00	2	0,33
Citación	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Comprobante	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Contrato	0	0,00	0	0,00	1	0,17
Convenio	0	0,00	0	0,00	1	0,17
Correo Electrónico	19	7,95	178	25,21	239	39,64
Curriculum Vitae	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Declaración Jurada	0	0,00	2	0,28	0	0,00
Decreto	0	0,00	18	2,55	0	0,00
Decreto Exento	0	0,00	2	0,28	0	0,00
Formulario	9	3,77	51	7,22	16	2,65
Informe	27	11,30	131	18,56	0	0,00
Notificación	0	0,00	0	0,00	3	0,50
Oficio	0	0,00	3	0,42	1	0,17
Oficio Circular	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Oficio Ordinario	0	0,00	0	0,00	22	3,65
Ordinario	26	10,88	7	0,99	4	0,66
Presentación	0	0,00	23	3,26	4	0,66
Providencia	1	0,42	2	0,28	0	0,00
Recursos	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Reservado	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Resolución	7	2,93	0	0,00	0	0,00
Resolución Exenta	2	0,84	0	0,00	0	0,00
TOTAL	239	100,00	706	100,00	603	100,00

Cuadro N°5, elaboración propia.

Octubre 2021

Ingresa presencial 870 documentos que representan un 93,45% del Total. Ingresa vía digital 61 documentos, que representan un 6,55% del Total.

En relación con los documentos ingresados en mayor cantidad corresponderían a: **841** Cartas que representan del Total un 90,33%. **61** Correos Electrónicos que representan del Total un 6,55%. **11** ordinarios que representan del Total un 1,18%.

Octubre de 2022

Ingresa presencial 115 documentos que representan un 29,41% del Total. Ingresa vía digital 276 documentos, que representan un 70,59% del Total.

En relación con los documentos ingresados en mayor cantidad corresponderían a:

275 Correos Electrónicos que representan del Total un 70,33%. **85** cartas que representan del Total un 21,74%. **29** formularios que representan del Total un 7,42%.

Octubre de 2023

Ingresa presencial 336 documentos que representan un 45,10% del Total. Ingresa vía digital 409 documentos que representan un 54,90% del Total.

En relación con los documentos ingresados en mayor cantidad corresponderían a: **467** Cartas que representan del Total un 62,68%. **55** Correos Electrónicos que representan del Total un 7,38%. **40** oficios Ordinarios que representan del Total un 5,37%. **32** recursos que representan del Total un 4,30%. **20** notificaciones que representan del Total un 2,68%.

Cuadro comparativo Totales Mes de Octubre, Años 2021-2022-2023

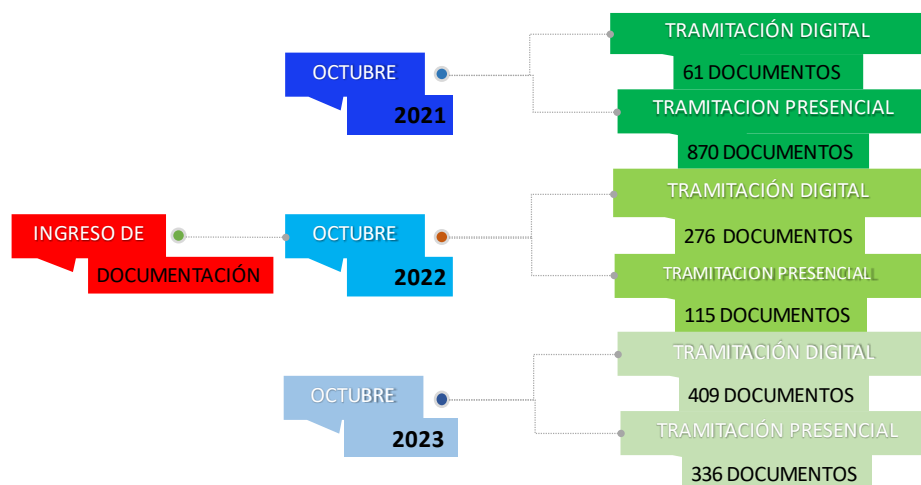
Distribución Documentos ICT Providencia Mes de Octubre - AÑO 2021 - 2022 - 2023

Documentos	2021		2022		2023	
	TOTAL MES OCTUBRE		TOTAL MES OCTUBRE		TOTAL MES OCTUBRE	
	Total	%	Total	%	Total	%
Acta	2	0,21	0	0,00	69	9,26
Boleta	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Cartas	841	90,33	85	21,74	467	62,68
Certificado	0	0,00	0	0,00	3	0,40
Citación	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Comprobante	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Contrato	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Convenio	0	0,00	0	0,00	14	1,88
Correo Electrónico	61	6,55	275	70,33	55	7,38
Curriculum Vitae	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Declaración Jurada	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Decreto	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Decreto Exento	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Formulario	8	0,86	29	7,42	23	3,09
Informe	4	0,43	0	0,00	2	0,27
Notificación	0	0,00	0	0,00	20	2,68
Oficio	0	0,00	0	0,00	11	1,48
Oficio Circular	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Oficio Ordinario	0	0,00	0	0,00	40	5,37
Ordinario	11	1,18	0	0,00	0	0,00
Presentación	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Providencia	0	0,00	2	0,51	0	0,00
Recursos	0	0,00	0	0,00	32	4,30
Reservado	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Resolución	4	0,43	0	0,00	0	0,00
Resolución Exenta	0	0,00	0	0,00	9	1,21
TOTAL	931	100,00	391	100,00	745	100,00

Cuadro N°6, elaboración propia

Tramitación Digital versus Tramitación Presencial

Octubre 2021-2022-2023



Se puede indicar que el flujo de documentos físicos que ingresa en estos momentos a la fecha 2023, en la ICT providencia ha bajado considerablemente la tramitación presencial que se realizaba en comparación al año 2021, como lo demuestran los Cuadros Comparativos N°1 y N°2.

Es importante decir que se agrupan en el registro de documentos ingresados como Cartas una variedad de trámites tales como Cartas de Autodespidos, Cartas de Aviso de Término de Contrato, Cartas de Renuncias, Constancias de empleadores y trabajadores, Reglamentos Internos, Comités Paritarios, Comités Bipartitos, Actuaciones de Sindicatos, etc.

En los Informes se pueden encontrar por fiscalizaciones, investigaciones por acosos, Actuaciones donde la DT debe dar respuestas legales a los usuarios.

En los Recursos encontramos Recursos Administrativos por Multa, etc.

En lo que se refiere a la documentación que registran los empleadores en el Registro Electrónico Laboral, este es un ingreso que debe realizar directamente el empleador con su clave personal, acá podemos mencionar los siguientes trámites que se han actualizado en la actualidad:

Registro de Contrato de Trabajo. El Registro de Contrato de Trabajo forma parte del Registro Electrónico Laboral (REL) y permite a los empleadores cumplir con la obligación de registrar en el sitio web de la Dirección del Trabajo, un contrato de trabajo suscrito con un trabajador o trabajadora.

Registro de Anexo de Contrato de Trabajo. Forma parte del Registro Electrónico Laboral (REL) y permite a los empleadores mantener actualizados en el sitio web de la Dirección del Trabajo (DT) los registros de contrato de trabajo suscritos con su trabajador o trabajadora.

El Registro de Término de Contrato de Trabajo. Forma parte del Registro Electrónico Laboral (REL) y permite a los empleadores cumplir con la obligación de registrar en el sitio web de la DT, el término de la relación laboral con un trabajador o trabajadora.

Registro de Comité Bipartito de Capacitación. Es un trámite electrónico que permite a los Empleadores cumplir con la obligación de registrar en el sitio web de la Dirección del Trabajo la Constitución del Comité Bipartito que se lleva a cabo mediante una elección previa entre Representantes de Empresa y Trabajadores.

Libro de Remuneraciones Electrónico (LRE). Es una plataforma electrónica puesta a disposición de los empleadores en el Portal Mi DT, que permite a los empleadores registrar los pagos de remuneraciones efectuados a sus respectivos trabajadores, estandarizada y mensualmente, con carácter de equivalente electrónico a la obligación del artículo 62 del Código del Trabajo.

Registro del Comité Paritario de Higiene y Seguridad. Es un aplicativo que permite a las empresas cumplir con la obligación de registrar en el sitio web de la Dirección del Trabajo la constitución del Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

Entre las nuevas obligaciones para los empleadores en este último tiempo el más apelado es el registro obligatorio de un correo electrónico vigente para las actuaciones que requiera la DT, acá son multados y cuando apelan se presentan personalmente en las oficinas de la DT.

Es atingente indicar que cada tramite tiene la explicación de cómo realizarlo y los documentos que necesita para realizarlos, en la página de la Dirección del Trabajo.

CAPÍTULO VII CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

A partir de los antecedentes presentados, se puede sostener que el contexto en el que se desarrolló la modernización de la gestión pública en las últimas tres décadas, donde se comienza a fortalecer la democracia entre los años 80 y 90, se comienza a vislumbrar el Gobierno Abierto, que da los primeros pasos en el desarrollo del gobierno electrónico, permite tener un mejor control del gasto público, solicitar información si es requerida por la ciudadanía, participar de las decisiones que afectan al país sean conocidos y poder opinar en estos procesos, siempre buscando el mejor resultado para el gobierno y los ciudadanos, es aquí que se va dando inicio al gobierno digital, donde el gobierno sea más abierto, eficaz y eficiente, permitiendo la participación ciudadana.

Es en este escenario, que luego de varios años de conversaciones, ideas y acuerdos, periodo que duro más de tres años, hasta la promulgación de esta ley, es que se da inicio a la Modernización de la Dirección del Trabajo bajo las normas de la Ley 21.327, que es un asunto de gestión interna, donde existe un diseño de cómo se ejecutaría este proceso, quienes estarían a cargo de la ejecución, responsables del proceso y de los resultados, de lo que se obtuviera de este levantamiento de datos, tener la infraestructura necesaria para apoyar este proceso, y lograr tener los medidores que puedan hacer seguimiento a este proceso, es que se llevó a cabo esta investigación, que tuvo como objetivo analizar y evaluar si la modernización de la Dirección del Trabajo aporta un mejoramiento de sus procesos e implementación tecnológica de los mismos, facilitando y simplificando la tramitación a realizar por los funcionarios, y otros trámites incluidos en el Registro Electrónico Laboral, que se encuentran a disposición de los Trabajadores, Empleadores y Asociaciones Sindicales, siendo el tema de la Modernización en la gestión pública, un contenido que se viene desarrollando como país hace ya un buen tiempo. En este proceso, a partir de la implementación de la esta Ley, este estudio sólo se centró en dos ejes principales: Modernización de la gestión y Registro Electrónico Laboral

La presente tesis tuvo como objetivo analizar los procedimientos que realiza la Dirección del Trabajo, en la Inspección Comunal del Trabajo de Providencia, a través de la revisión de los procedimientos que se establecieron para dar cumplimiento a la implementación de la Ley N°21.327, en los procesos de tramitación electrónica y Registro Electrónico Laboral, en el marco de la Modernización de la Gestión y el Registro Electrónico Laboral, para dar cumplimiento a las obligaciones y responsabilidades que asumen las empresas a partir de la publicación de esta Ley, permitiendo así que las organizaciones se adapten a los cambios tecnológicos e incorporen a sus labores procesos que facilitan la comunicación digital con sus usuarios cada día.

Con respecto a lo largo del desarrollo de esta investigación, se pudo evidenciar en la marcha, en relación con la hipótesis enunciada previamente, pudiéndose concluir que, es verdadera, ya que los resultados de la gestión de la Dirección del Trabajo sobre la Modernización de esta misma corresponden a los requerimientos impuestos por la Ley N°21.327 y cuentan con una valoración positiva de los procesos y procedimientos por parte de los principales actores involucrados de su gestión.

Con el fin de cumplir el objetivo, primero se realizó una revisión de los procedimientos establecidos a través del análisis del proceso, realizando para ello un análisis documental que consistió en establecer los flujos de documentos digitales versus documentos presenciales, registros de documentos realizados en la página de la DT, por las empresas, trabajadores, organizaciones sindicales y personas naturales. Estos procedimientos, permiten controlar que las empresas cumplan con los requisitos exigidos por la ley. A los procesos antes mencionados, verificando que desde el ingreso hasta la tramitación según corresponda, tanto las empresas como los funcionarios cumplen con los requisitos, documentación, revisión y plazos indicados en los procedimientos que la Dirección del Trabajo estableció para estos procesos.

Se pudo identificar las funciones y obligaciones que la Ley le entrega a la Dirección del Trabajo, en lo que se relaciona a la tramitación digital, ya que se ve una baja ostensible en la tramitación presencial versus a lo mandado por la norma de la Ley, donde hoy una gran cantidad de trámites se realiza a través de la página web de la DT, o vía ingreso correo electrónico habilitado para esta función, cada día el usuario, se familiariza más con el uso de trámites electrónicos y el uso de la tecnología para realizar sus trámites y consultas laborales en la DT.

La Dirección del Trabajo, gestiona a través de su página web en la plataforma “Trámites y Servicios” o en “MiDT”, ingresando con Clave Única, otorgada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, donde puede ingresarse a una cantidad de trámites y/o consultas digitales, esto permite el acceso a los usuarios, cambiando significativamente la forma del gobierno de planificar y como entrega servicios a la ciudadanía.

Se verifico que el Registro Electrónico Laboral, a través de la recopilación de información usada en este análisis, los usuarios que respondieron la encuesta, en su gran mayoría han utilizado y/o utilizan este Registro, encontrando que les ha resultado un aporte, debido a la gran cantidad de trámites que pueden realizar sin tener que asistir presencialmente a una oficina, valoran la rapidez, ahorro de tiempo, recursos y oportunidad de la gestión. Por medio de esta revisión, se pudo comprobar que, con los procedimientos establecidos por la Dirección del Trabajo, se cumple con lo mandado por la ley N°21.327, respecto del ingreso de documentación laboral, permite a las empresas puedan ingresar directamente trámites habilitados en la página de la DT, en el Registro Electrónico Laboral, algunas dirigidas a los empleadores y/o trabajadores, existen una gran cantidad de gestiones a los que se pueden acceder con la Clave Única, dando de esta forma acceso universal a los trabajadores y/o empleadores. Respecto del registro de las empresas, estos procedimientos permiten controlar que las empresas cumplan con los requisitos exigidos por la ley. Hoy aún persiste una pequeña desconfianza en la utilización de la tecnología por parte de los usuarios, pero cada día va disminuyendo, se recibe una evaluación positiva de los usuarios.

Luego de la revisión de los procedimientos establecidos para el manejo de la documentación recibida en la oficina de la ICT Providencia, en el Sistema de Gestión Documental GESDOC, desde la promulgación y publicación de la ley, donde norma el ingreso de documentación digital en todas las oficinas a nivel nacional de la Dirección

del Trabajo. Se implementa un Sistema de Gestión Documental “GESDOC”, donde se ingresan los documentos de todo el país, que son recibidos en las distintas oficinas de la Dirección del Trabajo, vía correo electrónico o de manera física en papel, se puede determinar que se ha incrementado la documentación digital por sobre el documento en papel, siendo este sistema un aporte a la modernización de la gestión que permite la conectividad de la información, la rapidez al compartir y distribuir los documentos ingresados para tramitación, lograr el control de la información de las empresas que deben registrar sus antecedentes en el Registro Electrónico Laboral. Esta ley llega a transformar la gestión de la DT, en lo relacionado al registro electrónico de documentos y tramitación digital.

Este avance permite a los funcionarios optimizar su trabajo, lo que consideran una ventaja, ya que se logra consolidar en un sistema una variedad de documentos que favorece su trabajo, dándole fluidez, rapidez control de la información.

Si bien al inicio de la implementación de este proceso, tuvieron que adaptarse para lograr obtener resultados positivos de los cambios, que hoy a casi dos años y medio, es un proceso que sigue cambiando día a día, ya que la modernización de la gestión es un escenario dinámico y en continua mejora.

Paralelamente, se realizó una revisión de la documentación ingresada a GESDOC, verificando que, desde la solicitud hasta el ingreso, tanto las empresas como los funcionarios cumplen con los requisitos, documentación, revisión y plazos indicados en los procedimientos que la Dirección del Trabajo, estableció para estas gestiones.

Finalmente, al aplicarse las entrevistas a los actores relevantes que intervienen en cada uno de estos procesos y a los usuarios que se atienden en la oficina de la ICT Providencia, donde se obtuvo que, en general, una buena evaluación de los procesos de Modernización de la Gestión y del Registro Electrónico Laboral

En resumen, la tramitación en la ICT Providencia, de las solicitudes de ingreso de documentos se cumplen efectivamente con las verificaciones realizadas en la revisión administrativa, se comprueba el ingreso paulatino y en aumento de los documentos digitales, además de confirmar una baja ostensible en la oficina del ingresos de documentos físicos, si bien puede seguir un flujo constante de usuarios en oficina, son en una gran mayoría para realizar consultas laborales o en su caso cuando no se logra acceder al trámite digital, ya sea por errores en el sistema, errores en los documentos, etc., recurren a la visita presencial en la oficina.

Revisado el análisis de las entrevistas, también se obtuvo que, es importante reforzar la capacitación a los funcionarios, ya que este es un sistema que está en constante evolución y mejoras. Se detectó como un tema a mejorar la existencia de brechas de capacitación en los temas asociados a los procesos evaluados en este estudio.

Se observa cierta desconfianza en los usuarios al manifestarse sobre la plataforma informática de la DT, teniendo mayor aceptación su uso en grupos etarios jóvenes que utilizan mejor la tecnología.

Es importante el optimizar el equipamiento tecnológico, mejorar la conectividad a las redes, con el fin de mejorar los tiempos de los procesos de ingresos a las plataformas, lo que influye directamente en la eficacia y efectividad del trabajo y gestión de la oficina.

Es importante seguir implementando los procesos en todas las unidades de cada oficina, con el fin de mantener un sistema que permita la centralización de la información, lo que permitiría una mejor utilización de los datos al interior de la organización.

Referencias

Acerca de la DT. (n.d.). DT - Dirección Del Trabajo. <https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-81298.html>

Acerca de la DT. (n.d.-b). DT - Dirección Del Trabajo. <https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-81298.html>

Agenda periodo 2022 - 2026. (n.d.). <https://modernizacion.gob.cl/agenda/agenda-periodo-2022-2026#:~:text=La%20Agenda%20de%20Modernizaci%C3%B3n%20del,buscan%20acelerar%20esta%20transformaci%C3%B3n%20y>

Álvarez R., Cristian & Caro, Calvo & Liliana, Mónica. (2022). *La política de gobierno digital a partir de los casos de Colombia y Chile en el periodo 2012 – 2019. Análisis del desarrollo normativo*. Revista polémica. Volumen 24. Páginas 28 - 48.

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (6ª Edición) [Editorial Episteme].

Balance de gestión integral, año 2020. DT – Dirección Del Trabajo. https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-60316_recurso_22.pdf

Castro, J. A. (2022, 8 febrero). Modernización de la DT implica importantes desafíos en la gestión de RRHH - América Retail. América Retail. <https://www.america-retail.com/opinion/modernizacion-de-la-dt-implica-importantes-desafios-en-la-gestion-de-rrhh/>

CERDA, R. (2022, 8 marzo). MODERNIZACIÓN DEL ESTADO 2018-2022. *Ministerio de Hacienda*. <https://www.hacienda.cl/noticias-y-eventos/noticias/gobierno-destaca-avances-en-modernizacion-del-estado-para-un-mejor-servicio-a/modernizacion-del-estado-2018-2022-gob-presidente-sebastian-pinera-e->

Orden de Servicio N°3 de 17/04/22. (s.f.). DT - Normativa 3.0. <https://www.dt.gob.cl/legislacion/1624/w3-article-122123.html>

Orden de Servicio N°4 de 24/12/18. https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articles-119819_abogado_08.pdf

Del Congreso Nacional De Chile, B. B. (s. f.-a). *Michelle Bachelet Jeria. Presidentes de la República en el Congreso Nacional*. bcn.cl. https://www.bcn.cl/historiapolitica/resenas_biograficas/wiki/Michelle_Bachelet_Jeria

Del Congreso Nacional, B. (n.d.). *Ley 21.327 MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO* Biblioteca del Congreso Nacional. www.bcn.cl/leychile. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1158983>

Del Congreso Nacional De Chile, B. B. (s. f.). *Ricardo Lagos Escobar. Presidentes de la República en el Congreso Nacional*. bcn.cl.
https://www.bcn.cl/historiapolitica/resenas_biograficas/wiki/Ricardo_Lagos_Escobar

Del Congreso Nacional, B. (s. f.). *Biblioteca del Congreso Nacional*. www.bcn.cl/leychile.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=207436>
Encuesta Laboral (Encla). (s. f.). DT - Publicaciones.
<https://www.dt.gob.cl/portal/1629/w3-propertyvalue-22780.html>

El gobierno de Eduardo Frei Ruiz Tagle. (2004). *Archivo Chile*.
https://www.archivochile.com/Gobiernos/gob_edo_freirt/de/GOBdefreirt0009.pdf

Financiero, D. (2023, 26 mayo). Modernizar la dirección del trabajo. *Diario Financiero*.
<https://www.df.cl/opinion/cartas/modernizar-la-direccion-del-trabajo>

González Candia, J., & Zapata Schaffeld, F. (2017). Política laboral del gobierno de Patricio Aylwin y su impacto en el sindicalismo chileno. *Trabajo y sociedad*, (29), 249-263. Recuperado en 23 de mayo de 2023, de
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712017000200013&lng=es&tlng=es.

Gutiérrez, F. (2023, 22 marzo). *Dirección del Trabajo: un actor clave para las relaciones laborales*. *El Mostrador*.
<https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/columnas/2021/09/22/direccion-del-trabajo-un-actor-clave-para-las-relaciones-laborales/>

Hammer, H. (2007, abril). *La auditoría de proceso*,
https://www.u-cursos.cl/medicina/2012/1/KINADMSA24/1/material_docente/bajar?id_material=434449

Modernización Institucional. (n.d.). DT - Dirección Del Trabajo.
<https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-22738.html#:~:text=El%201%20de%20octubre%20de,%20micro%2C%20peque%C3%B1as%20y%20medianas%20empresas>.

Marcel, M. (2006). "Reflexiones acerca del proceso de modernización del Estado en Chile y desafíos futuros." ("Reflexiones acerca del proceso de modernización del Estado en Chile y ...") *Revista Del Clad Reforma Y Democracia*, 34, 1–7.
<https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533666008.pdf>

Minuta Ley N°21.327 sobre modernización de la Dirección del Trabajo. ("Minuta Ley N°21.327 sobre modernización de la Dirección del Trabajo") - *Diario Constitucional*. (2021, June 22). *Diario Constitucional*.

<https://www.diarioconstitucional.cl/reportajes/minuta-ley-n21-327-sobre-modernizacion-de-la-direccion-del-trabajo/>

Selltiz, C., Jahoda, M., Deutsch, M., & Cook, S. W. (1969). *Metodos de investigación en las relaciones sociales* (tercera edición).

Senado. (n.d.). Dirección del Trabajo cumple 97 años de historia | Senado - República de Chile. <https://vinculacion.senado.cl/vinculacion-ciudadana/direccion-del-trabajo-cumple-97-anos-de-historia#:~:text=La%20instituci%C3%B3n%20fue%20creada%20en,mandato%20de%20Eduardo%20Frei%20Montalva.&text=El%2029%20de%20septiembre%2C%20pero,cre%C3%B3%20la%20Direcci%C3%B3n%20del%20Trabajo.>

historia#:~:text=La%20instituci%C3%B3n%20fue%20creada%20en,mandato%20de%20Eduardo%20Frei%20Montalva.&text=El%2029%20de%20septiembre%2C%20pero,cre%C3%B3%20la%20Direcci%C3%B3n%20del%20Trabajo.

Senado. (s. f.). ¿Qué significa la modernización de la Dirección del Trabajo? - Senado - República de Chile. Senado. <https://www.senado.cl/noticias/modernizacion-del-estado/que-significa-la-modernizacion-de-la-direccion-del-trabajo>

UGARTE CATALDO, J. L.,(2008). INSPECCIÓN DEL TRABAJO EN CHILE: VICISITUDES Y DESAFÍOS. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (6), 187-204.

Quiénes Somos. (s. f.). DT - Dirección del Trabajo. [https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyname-2299.html#:~:text=La%20Direcci%C3%B3n%20del%20Trabajo%20es,de%201967\)%20y%20el%20D.L.](https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyname-2299.html#:~:text=La%20Direcci%C3%B3n%20del%20Trabajo%20es,de%201967)%20y%20el%20D.L.)



Ley 21327

MODERNIZACIÓN DE LA
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL



LEY NÚM. 21.327

MODERNIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Teniendo presente que el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente

Proyecto de ley

"Artículo 1.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el Código del Trabajo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2002, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social:

1-Agrégase, a continuación del artículo 9, el siguiente artículo 9 bis:

"Artículo 9 bis.- En conformidad a lo dispuesto en el artículo 515, el empleador deberá registrar en el sitio electrónico de la Dirección del Trabajo los contratos de trabajo, dentro de los quince días siguientes a su celebración. Asimismo, deberá registrar las terminaciones de contrato, dentro de los plazos establecidos en los artículos 162 y 163 bis para el envío de las copias de las comunicaciones de terminación de contrato a la Inspección del Trabajo, y dentro de los diez días hábiles siguientes a la separación del trabajador en los casos de los números 1, 2 y 3 del artículo 159.

En el momento del registro del contrato de trabajo el empleador deberá indicar las estipulaciones pactadas, y al término de los servicios deberá informar la fecha de éste y la causal invocada.

Esta información será utilizada para el ejercicio de las facultades legales propias de la Dirección del Trabajo, tales como fiscalizaciones, conciliaciones, mediaciones y ratificación de finiquitos. También podrá ser utilizada para fines estadísticos, de estudios y difusión que efectúe el Servicio sobre el

cumplimiento de la normativa laboral y de salud y seguridad en el trabajo, sin

perjuicio de lo dispuesto en la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada. Además, la Dirección del Trabajo deberá proporcionar esta información a los tribunales de justicia, previo requerimiento."

1. Agrégase en el numeral 2 del inciso primero del artículo 10, a continuación de la palabra "nacionalidad", la siguiente frase: ", domicilio y dirección de correo electrónico de ambas partes, si la tuvieran".

2. Agrégase en el inciso segundo del artículo 54, a continuación de la expresión "nombre", pasando el punto aparte a ser una coma, la siguiente frase: "o transferencia electrónica a la cuenta bancaria del trabajador, sin que ello importe costo alguno para él."

3. Reemplázase en el artículo 152 bis L, el guarismo "478", por "506".

4. Reemplázase en el inciso segundo del artículo 183-A, el guarismo "478" por el "506".

5. Reemplázase en el inciso segundo del artículo 292 la palabra "quinto" por "sexto".

6. Agrégase en el Capítulo I, del Título VII, del Libro IV, el siguiente artículo 377 bis:

"Artículo 377 bis.- Concepto. Se entenderá por mediación laboral el sistema de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial llamado mediador, sin poder decisorio, colabora con las partes, y les facilita la búsqueda, por sí mismas, de una solución al conflicto y sus efectos, mediante acuerdos."

7. Reemplázase el inciso primero del artículo 378 por el siguiente:

"Artículo 378.- Tipos de mediación. Conforme a lo previsto en este Libro, habrá mediación voluntaria cuando las partes de común acuerdo soliciten la designación de un mediador a la Dirección del Trabajo, o bien cuando ésta de oficio cite o convoque a las partes a una mediación voluntaria, para los fines y el ejercicio de sus facultades establecidas en el artículo 29 del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social."

8. Agrégase en el artículo 379 el siguiente inciso segundo:

"En casos calificados y con acuerdo de las partes, el mediador podrá ser asesorado por un experto a costo del Servicio, para lo cual deberá ser autorizado por el Director Nacional del Trabajo. La designación de dicho asesor será de consuno por las partes, de entre aquellos que se encuentren previamente registrados en una nómina que llevará la Dirección del Trabajo. A falta de acuerdo,

será el Director del Trabajo quien lo designará. De todo lo anterior se dejará constancia en el informe respectivo. El asesor colaborará con el mediador, quien será siempre el responsable del proceso."

9. Reemplázase en el inciso cuarto del artículo 406 la palabra "quinto" por "sexto".

10. Sustitúyense, en el numeral 7) del artículo 454, las palabras "oficio o informe del perito" por la frase "oficio, informe del perito o el informe de la Dirección del Trabajo al que se refiere el inciso séptimo del artículo 3".

11. Agréganse los siguientes incisos tercero, cuarto y quinto al artículo 505: "El Director del Trabajo podrá disponer consulta pública sobre las instrucciones, pronunciamientos y demás normas de carácter general que en el ejercicio de sus facultades dicte para la interpretación y aplicación de las leyes laborales y de seguridad y salud en el trabajo, afin de que los interesados opinen y formulen propuestas sobre ellas. En todos aquellos casos en que la Dirección del Trabajo

disponga de dicha consulta pública, deberá remitirla, además, al Consejo Superior Laboral.

La Dirección del Trabajo establecerá y publicará el procedimiento para efectuar esta consulta, en el cual contemplará que las opiniones y propuestas sean de carácter público, formuladas a través de medios electrónicos, las que no tendrán carácter vinculante respecto de la autoridad.

Esta consulta pública se entenderá sin perjuicio del dispuesto en la ley N° 20.500, sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.".

12. Incorpórase el siguiente artículo 505-A: "Artículo 505-A.- Sin perjuicio de las normas especiales que se establecen en este Título y en el decreto con fuerza de ley N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que dispone la reestructuración y fija funciones de la Dirección del Trabajo, el procedimiento de fiscalización del cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo deberá ajustarse, especialmente, a los principios de responsabilidad, gratuidad, eficiencia, eficacia, coordinación, impugnabilidad de los actos administrativos, control, probidad administrativa, transparencia y publicidad que rigen la actuación de los órganos de la Administración del Estado. Lo anterior se hará en conformidad a las disposiciones del decreto con fuerza de ley N° 1-19.653, del 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, orgánica

constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y de la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

El procedimiento de fiscalización que emplee la Dirección del Trabajo se regirá por una resolución dictada por el Jefe Superior del Servicio, en la cual se contemplará una enunciación de los derechos y deberes de los intervinientes e interesados en él, conforme a las normas mencionadas en el inciso anterior.".

13. Modifícase el artículo 506 de la siguiente manera:

a) Reemplázase el inciso segundo por el siguiente: "Para la microempresa de 1 a 5 unidades tributarias mensuales.".

b) Incorpórase el siguiente inciso tercero, nuevo, pasando los actuales incisos, tercero, cuarto, quinto y sexto a ser cuarto, quinto, sexto y séptimo, respectivamente:

"Para la pequeña empresa de 1 a 10 unidades tributarias mensuales.".

c) Reemplázase en el penúltimo inciso la expresión "incisos tercero y cuarto" por "incisos cuarto y quinto".

14. Incorpórase el siguiente artículo 506 quáter: "Artículo 506 quáter.- Para la determinación del monto de la sanción, dentro de los rangos a que se refiere el artículo 506, la resolución indicada en el artículo 505-A incluirá una categorización de ellas, y las clasificará en leves, graves y gravísimas, para lo cual se considerarán como criterios la naturaleza de la infracción, la afectación de derechos laborales, el número de trabajadores afectados y la conducta del empleador.".

15. Modifícase el artículo 507 de la siguiente forma:

a) Reemplázase en el numeral 3) de su inciso tercero, la expresión "inciso quinto" por "inciso sexto".

b) Agréganse los siguientes incisos finales:

"En caso de que las situaciones descritas en el incisos cuarto del artículo 3 de este Código hayan sido modificadas sustancialmente con posterioridad a la declaración de único empleador, y siempre que hayan transcurrido a lo menos dos años desde que

quedó firme la sentencia que efectuó tal declaración, se podrá solicitar, ante el Juzgado de Letras del Trabajo correspondiente, el término de la calificación de las empresas como un solo empleador, por aquellas que hubieren sido consideradas en tal calificación. Con todo, podrá efectuarse la solicitud antes de dicho plazo si ésta se basa en el hecho de que una de las empresas comprendidas en la declaración ha cambiado de dueño y no existe entre ellas un controlador común.

Promovida la solicitud, deberá notificarse a quien haya sido parte del juicio en el cual se realizó declaración de único empleador, siempre que mantenga relación laboral vigente con éste, y a las organizaciones sindicales existentes y vigentes en las empresas comprendidas en la declaración, quienes podrán oponerse a la solicitud y hacerse parte dentro del plazo de quince días. Presentada una o más oposiciones, el juez citará a las partes a una audiencia única de conciliación, contestación y prueba, la que deberá celebrarse dentro de los quince días siguientes al vencimiento del plazo para oponerse y hacerse parte, y se sustanciará de acuerdo a las reglas del procedimiento monitorio. En caso de no presentarse oposición alguna, el juez resolverá con los antecedentes aportados por el solicitante. Si el tribunal acoge la solicitud, deberá señalar en su sentencia las medidas concretas dirigidas a materializar dicha situación."

16. Reemplázase el artículo 508 por el siguiente: "Artículo 508.- Las notificaciones, citaciones y comunicaciones legales que realice la Dirección del Trabajo deberán efectuar mediante correo electrónico, sin perjuicio de lo señalado en el inciso siguiente. Para estos efectos, cada empleador, trabajador, organización sindical, director sindical o cualquier otra persona o entidad que se relacione con la Dirección del Trabajo, deberá registrar un correo electrónico u otro medio digital definido por la ley, donde deberán practicarse las notificaciones, citaciones y comunicaciones, el que se considerará vigente para todos los efectos legales mientras no sea modificado en el portal electrónico de la mencionada Dirección. Las notificaciones, citaciones y comunicaciones a través de correo electrónico u otro medio digital definido por la ley, producirán pleno efecto legal y se entenderán practicadas al tercer día hábil siguiente contado desde la fecha de la emisión del referido correo. Con todo, la Dirección del Trabajo podrá notificar a los usuarios:

a) Personalmente o por carta certificada, cuando el usuario no tenga registrado en el portal de la Dirección del Trabajo un correo electrónico; o

b) De una forma diversa, en cuanto así haya sido solicitado de acuerdo al procedimiento establecido en el inciso primero del artículo 516.

En cualquier caso, cuando la notificación sea realizada por carta certificada, ésta deberá ser dirigida al domicilio que las partes hayan fijado en el contrato de trabajo, en el instrumento colectivo o proyecto de instrumento, cuando se trate de actuaciones relativas a la negociación colectiva, al que aparezca de los antecedentes propios de la actuación de que se trate, o que conste en los registros propios de la mencionada Dirección, y se entenderá practicada al sexto

día hábil contado desde la fecha de su recepción por la oficina de Correos respectiva, de lo que se dejará constancia por escrito.".

17. Modifícase el artículo 511 de la siguiente forma:

- a) Intercálase en el inciso segundo, entre las expresiones "días" y "siguientes", la palabra "hábiles".
- b) Agrégase el siguiente inciso final, nuevo:

"Todos los plazos de días establecidos en este Título son de días hábiles y se computarán de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 25 de la ley N° 19.880.".

18. Reemplázase en el inciso segundo del artículo 512 el guarismo "474" por "503".

19. Agréganse los siguientes artículos 514, 515, 516, 517, 518 y 519, nuevos:

"Artículo 514.- La Dirección del Trabajo, para hacer efectivas sus competencias y facultades podrá acceder en forma electrónica a toda la documentación obligatoria laboral y de seguridad social de los empleadores y empresas que conste en su sitio electrónico.

La Dirección del Trabajo se deberá relacionar y comunicar legalmente, incluyendo las notificaciones, citaciones y comunicaciones, con los empleadores, trabajadores, organizaciones y directores sindicales y usuarios en general, mediante medios electrónicos y, en su caso, todos los usuarios podrán realizar sus trámites, actuaciones, requerimientos y solicitudes, por los mismos medios electrónicos, cumpliendo las modalidades y procedimientos que establezca para tal efecto, mediante resolución.

La Dirección deberá disponer de un sistema electrónico para la tramitación y seguimiento de las denuncias, procesos de fiscalización, solicitudes de pronunciamiento y consultas que tengan los usuarios respecto de trámites o procesos en curso, de los cuales sean parte.

Todas las actuaciones que se realicen en forma electrónica de conformidad a este artículo, producirán los mismos efectos legales que aquellas realizadas en forma presencial o documental.

Artículo 515.- Todo empleador deberá mantener registrado en el sitio electrónico de la Dirección del Trabajo una dirección de correo electrónico, la cual se considerará vigente para todos los efectos legales, mientras no sea modificado en el mismo sitio.

Un reglamento del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, previo informe de la Dirección del Trabajo, determinará los datos y la documentación, de aquellos a los que se refiere el artículo 31 del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que los empleadores deberán mantener obligatoriamente en el referido sitio. Incorporada dicha información en este registro electrónico laboral, los empleadores podrán centralizar tales documentos en un solo lugar, el que deberá ser informado previamente a la Dirección del Trabajo. El reglamento establecerá las modalidades y procedimientos mediante los cuales se implementará y mantendrá actualizado el mencionado registro.

La Dirección del Trabajo, previo requerimiento, deberá proporcionar a los tribunales de justicia la información contenida en el registro electrónico laboral.

Artículo 516.- No obstante lo señalado en los artículos 514 y 515, los empleadores, trabajadores, organizaciones, directores sindicales y usuarios en general que carezcan de medios electrónicos, no tengan acceso a ellos o sólo

actuaren excepcionalmente a través de tales medios, podrán solicitar por escrito y de forma fundada, ante la Dirección del Trabajo, que la relación y comunicación con ésta se realice mediante forma diversa, debiendo ella pronunciarse dentro del tercer día, según lo establezca la resolución a la que se refiere el inciso segundo del artículo 514. Las relaciones y comunicaciones se realizarán en la forma solicitada si fuere posible o mediante carta certificada dirigida al domicilio que debiere designar al presentar esta solicitud.

Asimismo, las comunicaciones podrán hacerse en la oficina de la Inspección del Trabajo, si el interesado se apersonare a recibirlas, dejándose constancia de ello en la plataforma electrónica o firmando en el expediente la debida recepción, según corresponda, consignándose la fecha y hora de la comunicación en ambos casos. Si el interesado requiriere copia del acto o resolución que se le comunica o notifica, se le dará, sin más trámite, en el mismo momento, en el formato que se tramite el procedimiento en que pueda obtenerse del portal electrónico de la Dirección del Trabajo.

Artículo 517.- La Dirección del Trabajo podrá celebrar convenios con entidades públicas y privadas que administren registros de datos referidos a empleadores, empresas, trabajadores y organizaciones sindicales para la obtención, tratamiento y mantención de datos exclusivamente vinculados con obligaciones laborales, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo.

La Dirección del Trabajo tendrá la responsabilidad de efectuar el tratamiento de los datos personales de los trabajadores y empleadores sólo para el cumplimiento de sus funciones legales y con sujeción a las normas de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada. Se entenderá como tratamiento de datos lo dispuesto en la letra o) del artículo 2 de la referida ley.

La Dirección del Trabajo y su personal deberán guardar absoluta reserva y secreto de la información y de los datos personales que tomen conocimiento, sin perjuicio de las informaciones y certificaciones que deban proporcionar de conformidad a la ley. Asimismo, deberán

abstenerse de usar los datos recopilados en beneficio propio o de terceros. Para efectos de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 125 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, se estimará que los hechos que configuren infracciones a esta disposición vulneran gravemente el principio de probidad administrativa, sin perjuicio de las demás sanciones y responsabilidades que procedan y de lo dispuesto en el artículo 40 del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 518.- Para el ejercicio de la labor fiscalizadora la Dirección del Trabajo podrá disponer el uso de vehículos fiscales en días inhábiles y en horario nocturno.

Artículo 519.- La Dirección del Trabajo podrá hacerse parte o querellarse en los procesos a que diere lugar un hecho que revista caracteres de delito, en relación a los trámites que se desarrollen ante ella, o que se hubiere cometido en contra de alguno de sus funcionarios en el ejercicio de sus deberes."

Artículo 2.- Establécense las siguientes normas relativas al ingreso a la Dirección del Trabajo. El ingreso a los cargos de las plantas de Profesionales, Fiscalizadores, de Técnicos, de Administrativos y de Auxiliares de la Dirección del Trabajo se efectuará mediante concursos internos en los cuales sólo podrán participar los funcionarios a contrata de dicho Servicio asimilados a la planta respectiva que, cumpliendo los requisitos correspondientes al cargo, además:

1. Hayan sido designados, previo concurso público, a contrata asimilada a la planta respectiva.
2. Posean una antigüedad en la contrata de, a lo menos, 3 años continuos e inmediatamente
3. anteriores a la fecha de convocatoria del concurso.
4. Se encuentren designados en un cargo asimilado al mismo grado de la planta al cargo de la vacante convocada o superior en la misma planta al cargo de la vacante convocada.
5. Se encuentren calificados en lista N° 1, de Distinción, o lista N° 2, Buena, durante, a lo menos, los dos años previos al concurso.
6. No estén afectos a las inhabilidades establecidas en las letras c) y d) del artículo 55 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

También podrán participar de los concursos a que se refiere el inciso anterior, los funcionarios titulares de un cargo de una planta distinta a la vacante convocada, siempre que cumplan los requisitos del cargo, y además:

- a) Se encuentren calificados en lista N° 1, de Distinción, o lista N° 2, Buena, durante, a lo menos, los cuatro años previos al concurso, y
- b) No estén afectos a las inhabilidades establecidas en las letras c) y d) del artículo 55 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

El ingreso a los cargos de las plantas de Fiscalizadores, de Técnicos, de Administrativos y de Auxiliares se efectuará en el último grado de la planta respectiva, salvo que existan vacantes de grados superiores a éste que no hubieren podido proveerse mediante promociones o ascensos.

El ingreso a los cargos de la planta de profesionales se efectuará en cualquiera de sus tres últimos grados, salvo que existan vacantes de grados superiores a éstos que no hubieren podido proveerse mediante promociones.

Anualmente, respecto de todas las vacantes existentes en las respectivas plantas el Director del Trabajo publicará las bases del concurso en el sitio web institucional dentro de los dos días siguientes a la resolución que llame a concurso. Entre el vencimiento del plazo antes señalado y la fecha de cierre de presentación de antecedentes no podrá mediar un lapso inferior a ocho días. Lo anterior, sin perjuicio de las demás medidas de difusión que estime conveniente adoptar.

En lo no previsto en el presente artículo, estos concursos se regularán, en lo que sea pertinente, por las normas del párrafo 1° del Título II del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

A falta de postulantes idóneos, una vez aplicado el procedimiento anterior, se declarará desierto el concurso interno y se llamará a concurso público.

Artículo 3.- Los procesos de selección para proveer cargos a contrata de la Dirección del Trabajo, que se realicen mediante concurso público, se convocarán a través de los sitios web institucionales o de otros medios de difusión, donde se dará información suficiente relativa a la postulación, incluyendo, entre otras materias, las funciones del cargo, requisitos para su desempeño, nivel de remuneraciones y el plazo para efectuar la postulación. Adicionalmente, se publicarán avisos de la convocatoria del proceso de selección antes indicado en

diarios de circulación nacional, los que deberán hacer referencia a los correspondientes sitios web para conocer las condiciones de postulación y requisitos solicitados. Sedeberá velar por alcanzar la proporción máxima de un 30 por ciento de empleos a contrata y de un 70 por ciento deplanta en la dotación de la Dirección del Trabajo.

El llamado a concurso público se dispondrá mediante una resolución del Director del Trabajo y deberá contener, a lo menos, lo señalado en el inciso anterior. Dicha resolución deberá difundirse a través de todo tipo de medios, dentro de los dos días siguientes a su dictación. Entre el vencimiento del plazo fijado anteriormente y la fecha de cierre de presentación de antecedentes no podrá mediar un lapso inferior a ocho días hábiles.

En aquellos casos en que los procesos de selección para proveer cargos a contrata asimilados a las plantas de Fiscalizadores, de Técnicos, de Administrativos y de Auxiliares de la Dirección del Trabajo se realicen mediante concurso público, éstos deberán convocarse para el último grado asimilado a la planta respectiva. En el caso de los concursos para contrata asimilados a la planta de profesionales podrán realizarse en cualquier grado de dichaplanta.

El Director del Trabajo, mediante resolución, establecerá las normas complementarias orientadas a asegurar la objetividad, transparencia, no discriminación, calidad técnica de los mecanismos de ingreso a la contrata y de la operación de los concursos de promoción. Asimismo, establecerá las instancias de carácter consultivo e informativo para los funcionarios y sus asociaciones sobre estas materias y sus modificaciones.

Artículo 4.- Establécese el siguiente Sistema de Turnos en la Dirección del Trabajo. El Director del Trabajodispondrá, mediante resolución, un sistema de turnos entre el personal, consistente en el desempeño del trabajo en horarios total o parcialmente diferentes del habitual de

funcionamiento de la Dirección del Trabajo, incluso en horario nocturno y en días sábados, domingos y festivos, cuando la atención de los usuarios y la fiscalización lo haga necesario, de manera estable y previsible, respetando la continuidad y el máximo de la jornada ordinaria de trabajo de 44 horas semanales. Se entenderá por horario habitual de funcionamiento dela Dirección del Trabajo, el que va desde las 08:00 a las 18:00 horas, de lunes a viernes, excluidos los sábados, domingos y festivos.

El personal que desempeñe estos turnos tendrá derecho a percibir una asignación de turno, cuyo valor será equivalente al 25 por ciento del valor de las horas diurnastrabajadas en un horario distinto al de funcionamiento habitual del Servicio, y del 50 por ciento del valor de lashoras trabajadas en horario nocturno y en días sábados, domingos y festivos.

Para estos efectos, el valor de la hora diaria ordinaria de trabajo se calculará dividiendo por 190 el sueldo base y las demás asignaciones que la ley considera para determinar el valor de las horas extraordinarias.

La asignación de turno se pagará mensualmente, será imponible, tributable y no constituirá base de cálculo deninguna otra remuneración. Esta asignación se pagará a los funcionarios que efectivamente cumplan el turno. La asignación de turno será compatible con el pago de horas extraordinarias.

Para la dictación y modificación de la resolución a que se refiere el inciso primero, se deberán considerar mecanismos de consulta e información a los funcionarios ysus asociaciones.

Artículo 5.- Regula concursos para desempeñar temporalmente funciones directivas que indica y establece una Asignación de Responsabilidad en la Dirección del Trabajo. Hasta 187 funcionarios titulares de planta de la Dirección del Trabajo podrán desempeñar temporalmente funciones directivas de jefatura de departamento

o de niveles de jefaturas equivalentes, las que serán asignadas, en cada caso, por el Director Nacional, por concurso, de conformidad a este artículo.

La designación de las funciones directivas de jefatura de departamento o de niveles de jefaturas equivalentes que señala el inciso primero, se realizará conforme a las reglas siguientes:

a) En los concursos para designar estas funciones, podrán participar los funcionarios de planta que se encuentren calificados en lista N° 1, de distinción y que no estén afectos a las inhabilidades establecidas en el artículo 55 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834.

b) Como resultado del concurso, el comité de selección propondrá al Director Nacional los nombres de al menos tres ni más de cinco candidatos que hubieren obtenido los mejores puntajes. Para los efectos de estos concursos, el comité de selección estará constituido de conformidad al artículo 21 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, y sus integrantes deberán pertenecer a la planta directiva. Con todo, en los casos en que no se reúna el número de integrantes requerido, el jefe superior del servicio solicitará al ministro del ramo que designe los funcionarios necesarios para este efecto.

c) La permanencia en estas funciones directivas de jefatura de departamento o de niveles de jefaturas equivalentes será por un período de tres años. Al término del primer período trienal, el Director Nacional podrá por una sola vez, previa evaluación del desempeño del funcionario, resolver la prórroga de su nombramiento por igual período o bien llamar a concurso.

d) Los funcionarios permanecerán en estas funciones mientras se encuentren calificados en lista N° 1, de distinción.

e) Los funcionarios a quienes se les designen dichas funciones, una vez concluido su período o eventual prórroga, podrán reconcurrar o reasumir su cargo de origen. El funcionario que sea nombrado temporalmente en dicha función de jefatura mantendrá su cargo en la planta y no procederá suplencia a su respecto.

f) En lo no previsto en el presente artículo, estos concursos se regularán, en lo que sea pertinente, por las normas del Párrafo 1° del Título II del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834.

Establécese una asignación de responsabilidad para los funcionarios que ejerzan funciones directivas de jefatura de departamento o de niveles de jefaturas equivalentes que hayan sido seleccionados de acuerdo a los incisos anteriores y en tanto desempeñen efectivamente dichas funciones.

También tendrán derecho a la asignación regulada en este artículo, los funcionarios pertenecientes a las plantas de Profesionales, Fiscalizadores, Técnicos y Administrativos, o que se encuentren asimiladas a ellas, que ejerzan funciones de Jefatura de unidad dependientes de oficinas de niveles operativos, asignadas expresamente por resolución del Director del Trabajo, en tanto cumplan dicha función, con un máximo de hasta 117 funcionarios del Servicio. Tratándose de técnicos y administrativos sólo podrán acceder a dicha asignación aquellas o aquellos que tengan asignado un cargo de hasta el grado 17° de la escala de remuneraciones.

La asignación de responsabilidad será pagada mensualmente, tendrá vigencia anual, será imponible y tributable, y se calculará sobre la cantidad que resulte de la suma del sueldo base del grado respectivo, más la asignación de fiscalización establecida en el artículo 6° del decreto ley N° 3.551, de 1980, que le corresponda, y la asignación señalada en el artículo 4° de la ley N° 18.717.

Los cargos afectos a esta asignación y los montos correspondientes, los que no

podrán exceder del 22,4 por ciento del monto de la base de cálculo que se señala en el inciso anterior, serán determinados anualmente por el Director del Trabajo, previa visación de la Dirección de Presupuestos, mediante resolución afecta al trámite de toma de razón por la Contraloría General de la República. Dicho monto será definido para los funcionarios señalados en el inciso primero según funciones, grados de la escala de remuneraciones del funcionario y nivel de complejidad de las unidades, y para los funcionarios señalados en el inciso cuarto según el nivel de complejidad de las unidades.

La asignación de responsabilidad regulada en el presente artículo será incompatible con la asignación de funciones críticas establecida en el artículo septuagésimo tercero de la ley N° 19.882 y no servirá de base de cálculo de ninguna otra remuneración.

El Director del Trabajo, mediante resolución exenta, establecerá el número máximo de funcionarios que podrá percibir la asignación conforme a lo dispuesto en el inciso cuarto de este artículo y las demás normas necesarias para su otorgamiento.

Durante el período en que los funcionarios perciban la asignación a que se refiere este artículo, tendrán la calidad de jefe directo para todos los efectos legales, en especial, para los previstos en el Párrafo 4°, del Título II, del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

Mediante un reglamento dictado por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, se establecerán los criterios para definir los niveles de complejidad de las unidades, clasificándolas entre aquellas que tienen alta, media alta, media y baja complejidad. El Director del Trabajo mediante una resolución deberá establecer el nivel de complejidad que corresponda a las unidades afectas a la asignación de este artículo, según los criterios establecidos en el antedicho reglamento, los que deberán ser objetivos, transversales y transparentes en relación a la función desempeñada.

Artículo 6.- Establécese una Asignación Especial de Calidad de Servicio en la Dirección del Trabajo.

Establécese una asignación especial de calidad de servicio para el personal de planta y a contrata de la Dirección del Trabajo, siempre que hayan prestado servicios sin solución de continuidad en la institución durante al menos seis meses del año objeto de la evaluación.

La asignación especial de calidad de Servicio contendrá los siguientes componentes:

1. Un componente base, y

2. Un componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio.

La asignación será pagada a los funcionarios en servicio a la fecha de pago, en cuatro cuotas en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año. El monto a pagar en cada cuota será equivalente al valor acumulado en el trimestre respectivo, como resultado de la aplicación mensual de esta asignación. No obstante, el personal que deje de prestar servicios antes de completarse el trimestre respectivo, tendrá derecho a la asignación en proporción a los meses completos efectivamente trabajados. La asignación será tributable e imponible. Para determinar las impositividades e impuestos a que se encuentra afectada, se distribuirá su monto en proporción a los meses que comprenda el período que corresponda y los cuocientes se sumarán a las respectivas remuneraciones mensuales. Con todo, las impositividades se deducirán de la parte que, sumada a las

respectivas remuneraciones mensuales, no exceda del límite máximo de imponibilidad.

La asignación de este artículo, no servirá de base de cálculo de ninguna otra remuneración.

El Director del Trabajo no tendrá derecho a la asignación de este artículo. Los Directivos del segundo nivel jerárquico sólo tendrán derecho al componente base de la asignación.

Artículo 7.- El monto de la asignación especial de calidad de servicio a que se refiere el artículo anterior se determinará aplicando los porcentajes que se señalan en los artículos 8 y 9 sobre la suma de los siguientes estipendios: sueldo base del grado respectivo más la asignación de fiscalización establecida en el artículo 6 del decreto ley N° 3.551, de 1980, que le corresponda, y la asignación señalada en el artículo 4 de la ley N° 18.717.

Artículo 8.- El componente base a que se refiere el numeral 1 del artículo 6 será del 12 por ciento, a contar del primer día del cuarto mes siguiente a la publicación de la presente ley, sobre las remuneraciones mencionadas en el artículo 7.

Artículo 9.- El componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio a que se refiere el numeral 2 del artículo 6 se concederá en relación con la ejecución del programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios.

El monto del componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio se calculará según el tramo de cumplimiento del programa señalado en el inciso anterior del año precedente, según se establece en la tabla siguiente:

Tramos de cumplimiento del programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios	El monto del componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio corresponderá a la cantidad que resulte de aplicar el % que se indica, sobre la suma de las remuneraciones señaladas en el artículo 7.	
	Desde	Hasta
Igual o superior a un 71% e inferior a 81%	1%	1,7%
Igual o superior a un 81% e igual o inferior a 90%	1,8%	2,4%
Superior a 90%	2,5%	4,5%

En caso de que el tramo de cumplimiento del programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios sea inferior al 71 por ciento, no se tendrá derecho al componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio a que se refiere el numeral 2 del inciso segundo del artículo 6.

En el mes de diciembre del año anterior al cumplimiento del programa a que se refiere el inciso primero, por decreto del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, expedido bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República",

visado por la Dirección de Presupuestos, se fijará el porcentaje máximo correspondiente al componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio, según la tabla señalada en el inciso segundo.

Artículo 10.- Para efectos de otorgar el componente de la asignación asociado a la evaluación de la calidad de servicio se aplicarán las siguientes reglas:

1. El Director del Trabajo, antes del 15 de octubre de cada año, propondrá al Ministro del Trabajo y Previsión Social un programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios, indicando las metas que se cumplirán con sus

2. correspondientes indicadores y ponderadores y el instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio. Las ponderaciones aplicables serán las siguientes: 50 por ciento para los indicadores de calidad de servicio del programa de mejoramiento y 50 por ciento para el instrumento de medición de la percepción de los usuarios.

3. Los Ministros del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda aprobarán el programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios, indicando las metas que se cumplirán con sus correspondientes indicadores y ponderadores y el instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio, como asimismo sus instrumentos de control y evaluación, todo lo cual deberá ser aprobado anualmente mediante decreto expedido bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República", por intermedio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y además suscrito por el Ministro de Hacienda. Para tales efectos, previamente, el Subsecretario del Trabajo propondrá al Ministro del Trabajo y Previsión Social, el grupo objetivo respecto del cual se aplicará el instrumento de medición antes señalado, el tamaño de la muestra que será utilizada, la que deberá tener un carácter aleatorio y representativo, y cualquier otra norma necesaria para la evaluación.

4. La evaluación de percepción de los usuarios será efectuada por una empresa externa seleccionada y contratada por la Subsecretaría del Trabajo a través de los procedimientos descritos en la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios. La aplicación de dichos procedimientos será de responsabilidad de la Subsecretaría del Trabajo.

5. La evaluación del cumplimiento de las metas será efectuada por la Subsecretaría del Trabajo, pudiendo contratar evaluadores externos a esa Subsecretaría.

La contratación de dichos evaluadores se efectuará por la Subsecretaría del Trabajo a través del procedimiento dispuesto en la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y será de su cargo.

Para verificar la información proporcionada por la Dirección del Trabajo se podrán realizar auditorías selectivas a las bases de datos, procesos de trabajos y procedimientos, a través de los evaluadores externos que serán contratados por la Subsecretaría del Trabajo, del modo antes señalado. Dicha Subsecretaría sólo podrá realizar observaciones técnicas al informe de evaluación de cumplimiento de metas realizado por un evaluador externo.

6. Un decreto expedido bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República", por intermedio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, señalará el nivel de cumplimiento para el pago del componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio que se hubiere alcanzado anualmente.

7. Los resultados de la evaluación serán publicados en el sitio electrónico de la Dirección del Trabajo. Asimismo, serán incluidos en la cuenta pública institucional y en el Balance de Gestión Institucional.

8. Un reglamento expedido por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el que además deberá ser suscrito por el Ministro de Hacienda, establecerá los procedimientos destinados a la definición de los objetivos o metas con sus correspondientes indicadores y ponderadores; los mecanismos necesarios para la implementación de la modalidad que se utilizará para el cumplimiento de las metas, las cuales podrán ser institucionales, colectivas, según áreas territoriales y/o funcionales, u otras que se definan; los mecanismos de consulta e información a los funcionarios y a las asociaciones de la Dirección del Trabajo; las normas transitorias para su aplicación y pago; los mecanismos de control, evaluación y verificación del cumplimiento de las metas que se hayan fijado con sus correspondientes indicadores y ponderadores; la forma de determinar los porcentajes a pagar anualmente; el calendario de elaboración, fijación y evaluación de las metas anuales; los procedimientos de reclamación; las causas, procedimientos de revisión y redefinición de metas, y toda otra norma necesaria para la adecuada aplicación del componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio. Además, podrá fijar los contenidos mínimos para la elaboración del programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios.

NOTA

El artículo 47 de la ley 21526, publicada el 28.12.2022, establece que lo dispuesto en el presente numeral se aplicará a contar del año 2024.

Artículo 11.- Deróganse los artículos 1 a 7 de la ley N° 19.994.

Artículo 12.- Otórgase al jefe superior de servicio de la Dirección del Trabajo, la asignación de dirección superior establecida en el artículo 1 de la ley N° 19.863, fijando el porcentaje de esa asignación en el 50 por ciento de las remuneraciones a que se refiere ese artículo. A dicha asignación le será aplicable lo dispuesto en los incisos cuarto y siguientes de esa disposición.

Artículo 13.- A partir del 1 de enero del año siguiente a la publicación de la presente ley, lo dispuesto en la letra d) del artículo 87 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, respecto de la compatibilidad en el desempeño de cargos de planta regidos por dicha ley con la designación en cargos a contrata en el mismo servicio, no será aplicable en la Dirección del Trabajo. Lo anterior no regirá respecto de los funcionarios que ejerzan funciones directivas de jefatura de departamento o de niveles de jefaturas equivalentes, de conformidad a lo dispuesto en los incisos primero y segundo del artículo 5.

Además, tampoco se aplicará respecto de la renovación de los contratos que gozaron de compatibilidad al 30 de junio del año anterior a la publicación de la ley. Tratándose de cargos de jefaturas no regirá respecto de la renovación de las contrata que gozaron de compatibilidad al 31 de diciembre del año anterior a la publicación de la ley. En todo caso, para quienes no cumplan labores de jefatura, su renovación sólo podrá continuarse hasta la fecha en que sean encasillados conforme al numeral 4, del inciso primero, del artículo cuarto transitorio de la presente ley.

Artículo 14.- Agrégase en el artículo 5 del decreto con fuerza de ley N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que dispone la reestructuración y fija funciones de la Dirección del Trabajo, el siguiente inciso final: "El Director del Trabajo, en el ejercicio de las funciones establecidas en los literales b) y c) del inciso precedente, publicará en el

sitio electrónico de la Dirección del Trabajo, en el mes de enero de cada año, un compendio de los dictámenes, ordinarios, circulares y órdenes del servicio emitidos durante el respectivo período, los cuales deberán ser ordenados por materia y precisar, a lo menos, el número y fecha del documento, como también un breve resumen de su contenido.".

Artículo 15.- Créase la Unidad de Atención a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa al interior del Departamento de Relaciones Laborales de la Dirección del Trabajo, cuya función será gestionar de manera especializada las necesidades y requerimientos de la micro, pequeña y mediana empresa con el objeto de promover y facilitar el cumplimiento de la normativa laboral y de seguridad social. Para efectos de lo señalado en este artículo, se considerará la clasificación de empresas establecida en el artículo 505 bis del Código del Trabajo.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero.- La presente ley entrará en vigencia el primer día del sexto mes contado desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Artículo segundo.- El registro a que se refiere el inciso segundo del artículo 379 del Código del Trabajo incorporado por el numeral 9, del artículo 1, deberá ser implementado dentro del plazo de 120 días contado desde la publicación en el Diario Oficial de la presente ley.

Artículo tercero.- Facúltase al Presidente de la República para que establezca, dentro del plazo de un año contado desde la fecha de publicación de esta ley, mediante uno o más decretos con fuerza de ley expedidos por intermedio del Ministerio de Hacienda y suscritos además por el Ministro del Trabajo y Previsión Social, las normas necesarias para regular las siguientes materias:

1. Fijar las plantas de personal de la Dirección del Trabajo y dictar todas las normas necesarias para la adecuada estructuración y operación de ellas. En especial, podrá determinar los grados de la escala a que se refiere el artículo 5 del decreto ley N° 3.551, de 1981, que se asignen a dichas plantas; los requisitos específicos para el ingreso y promoción a dichos cargos; sus denominaciones y los niveles jerárquicos, para efectos de la aplicación de lo dispuesto en el Título VI, de la ley N° 19.882 y en el artículo 8 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo. En el ejercicio de esta facultad podrá crear, suprimir y transformar cargos.

Además, podrá determinar las normas transitorias para la aplicación de las remuneraciones, incluidas las variables.

2. En la planta de personal que se fije en conformidad con este artículo, se incluirán un total de 1.600 cargos y los grados superiores e iniciales de las plantas que se fijen y el número de cargos totales para cada una de ellas, serán los siguientes:

Planta de Directivos: grados 1° y 9°, 41 cargos. Planta de Profesionales: grados 5° y 15°, 263 cargos.

Planta de Fiscalizadores: grados 9° y 16°, 906 cargos.

Planta de Técnicos: grados 14° y 18°, 156 cargos.

Planta de Administrativos: grados 16° y 21°, 210 cargos.
Planta de Auxiliares: grados 19° y 22°, 24 cargos".

3. Establecer las fechas de entrada en vigencia de las plantas que fije y de los encasillamientos que practique.

4. Establecer el número de cargos que se proveerán de conformidad a las normas de encasillamiento. También señalará los cargos que se proveerán de acuerdo al artículo quinto transitorio, estableciendo la gradualidad en que podrán comenzar a proveerse.

5. Además, podrá establecer normas de encasillamiento complementarias.

6. El encasillamiento del personal a que se refiere este artículo quedará sujeto a las siguientes condiciones:

a) No podrá tener como consecuencia ni podrá ser considerado como causal de término de servicios, supresión de cargos, cese de funciones o término de la relación laboral.

b) No podrá significar pérdida del empleo, disminución de remuneraciones respecto del personal titular de un cargo de planta que sea encasillado, ni modificación de los derechos previsionales.

c) Respecto del personal que en el momento del encasillamiento sea titular de un cargo de planta, cualquier diferencia de remuneraciones deberá ser pagada por planilla suplementaria. Dicha planilla se absorberá por los futuros mejoramientos de remuneraciones que correspondan a los funcionarios, excepto los derivados de reajustes generales que se otorguen a los trabajadores del sector público.

Dicha planilla mantendrá la misma impenibilidad que aquella de las remuneraciones que compensa. Además, a la planilla suplementaria se le aplicará el reajuste general antes indicado.

d) Los cambios de grado que se produjeran por efecto del encasillamiento en el cual participen funcionarios de planta y a contrata no serán considerados promoción, y los funcionarios conservarán, en consecuencia, el número de bienios que estuvieran percibiendo. Asimismo, mantendrán el tiempo de permanencia en el grado para tal efecto.

e) Los requisitos que se establezcan en el ejercicio de la facultad a que se refiere este artículo no serán exigibles respecto de los funcionarios titulares y a contrata para efectos del encasillamiento dispuesto en los artículos cuarto, quinto y sexto transitorios de la presente ley. Asimismo, a los funcionarios a contrata en servicio a la fecha de vigencia del o de los respectivos decretos con fuerza de ley a que se refiere este artículo, y a aquellos

f) cuyos contratos se prorroguen en las mismas condiciones, no les serán exigibles los requisitos que se establezcan en los decretos con fuerza de ley correspondientes.

Artículo cuarto.- El encasillamiento del personal de la Dirección del Trabajo quedará sujeto a las condiciones que se establezcan en el o los decretos con fuerza de ley de las nuevas plantas a que se refiere el artículo anterior y en esta ley, debiéndose considerar a lo menos lo siguiente:

1. Los funcionarios titulares de cargos de las plantas de Directivos de Carrera, de Profesionales, de Fiscalizadores, de Técnicos, de Administrativos y de Auxiliares serán encasillados en cargos de igual grado al que detentaban a la fecha del encasillamiento y en la misma planta, manteniendo el orden del escalafón de mérito. Si en las nuevas plantas no existieran los grados que tenían los funcionarios, por haber variado los grados de ingreso a ellas, éstos

se encasillarán en el último grado que se consulte en la nueva planta.

2. Los cargos de directivos correspondientes a jefes desubdepartamentos grados 6° al 9° y jefaturas grado 9°, serán encasillados en cargos de directivos de carrera de igual grado al que detentaban a la fecha del encasillamiento. Después de efectuado el proceso de encasillamiento y cuando queden vacantes por cualquier causa, se transformarán, por el solo ministerio de la ley, en cargos de profesionales del mismo grado que tenían en la planta de directivos. Dicha transformación se formalizará mediante resolución del Director del Trabajo, visada por la Dirección de Presupuestos.

3. No obstante lo dispuesto en el numeral 1 del presente artículo, aquellas o aquellos funcionarios titulares de las Plantas de Directivos, de Profesionales, de Fiscalizadores, de Técnicos, de Administrativos y de Auxiliares que ejercen un cargo compatible en la contrata de grado superior al de planta al 30 de junio de 2018, y que cuenten con una antigüedad entre 7 y 14 años, ambos inclusive, a dicha fecha en ese grado a contrata, se encasillarán en el grado inmediatamente superior a aquel de que son titulares, y de ser esa antigüedad mayor a 14

años, se encasillarán en los dos grados inmediatamente superiores a aquel de que son titulares. Con todo, no podrán encasillarse en un cargo de grado superior al que ejercen en la contrata.

4. Una vez practicado lo dispuesto en los numerales anteriores, los cargos que queden vacantes en las plantas de Profesionales, de Fiscalizadores, de Técnicos, de Administrativos y de Auxiliares, se proveerán gradualmente previo concurso interno de antecedentes, en el que podrán participar los funcionarios titulares de la respectiva planta que se encuentren ubicados en el grado inmediatamente inferior al de la vacante convocada, quienes además no deberán estar afectos a las inhabilidades señaladas en el artículo 55 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto coordinado, refundido y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo. El o los referidos concursos se regirán por las normas que defina el o los decretos con fuerza de ley señalados en el artículo anterior, considerando, a lo menos, lo siguiente:

a) Las bases de estos concursos deberán considerar los siguientes factores: antigüedad en el grado, antigüedad en el estamento, antigüedad en el Servicio y promedio de las dos últimas calificaciones. Cada uno de estos factores tendrá la siguiente ponderación: 50 por ciento, 15 por ciento, 20 por ciento y 15 por ciento, respectivamente.

Para los efectos del presente concurso la antigüedad se considerará de modo continuo o discontinuo. Respecto de los funcionarios que sean encasillados en uno o más grados superiores de acuerdo al numeral anterior, se considerará la antigüedad en el nuevo grado que se origine por dicho encasillamiento.

b) La provisión de los cargos vacantes de cada plantase efectuará en orden decreciente según el puntaje obtenido por los postulantes. En caso de producirse empate, se aplicará como criterio de desempate la antigüedad en el grado. En el evento de mantenerse la igualdad, se considerará la antigüedad en la Dirección del Trabajo, luego en el escalafón respectivo, y finalmente en la Administración Pública. De persistir el empate decidirá

el Director del Trabajo.

c) En lo no previsto en el o los decretos con fuerza de ley a que se refiere el artículo tercero transitorio, se aplicarán en lo que corresponda, las reglas establecidas en el párrafo 1°, del Título II, del decreto con fuerza de

ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

5. Una vez practicado lo dispuesto en el numeral anterior, y según lo defina el o los decreto con fuerza de ley señalados en el artículo anterior, los cargos que queden vacantes se proveerán previo concurso interno de oposición de antecedentes, de acuerdo a las reglas siguientes:

a) Podrán participar, en el concurso para la provisión de los cargos vacantes de la planta de Administrativos, los funcionarios titulares de un cargo en la planta de Auxiliares que cumplan los siguientes requisitos copulativos:

i. Poseer una antigüedad de, a lo menos, 3 años en la Dirección del Trabajo anteriores al 31 de diciembre de 2018.

ii. Encontrarse desempeñando funciones administrativas al 31 de diciembre de 2018 y que posean una antigüedad en dicha función de, a lo menos, 24 meses anteriores a esa fecha.

iii. Haber aprobado una certificación de conocimientos técnicos asociados a la función o cumplir con los requisitos respectivos del cargo al que postulan.

Los funcionarios señalados en el inciso anterior podrán postular al mismo grado que detentaban al 31 de diciembre de 2018. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, el o los respectivos decretos con fuerza de ley a que se refiere el artículo tercero transitorio

podrán definir que respecto de determinados cargos, en los concursos internos podrán participar los funcionarios que se encuentren nombrados en el grado inferior al de la vacante convocada que señalen.

b) Podrán participar en el concurso para la provisión de los cargos vacantes de la planta de Técnicos, los funcionarios titulares de un cargo en la planta de Administrativos entre los grados 16° a 19°, que cumplan los siguientes requisitos copulativos:

i. Poseer una antigüedad de, a lo menos, 3 años en la Dirección del Trabajo anteriores al 31 de diciembre de 2018.

ii. Encontrarse desempeñando funciones técnicas al 31 de diciembre de 2018 y que posean una antigüedad en dicha función de, a lo menos, 24 meses anteriores a esa fecha.

iii. Haber aprobado una certificación de conocimientos técnicos asociados a la función o cumplir con los requisitos respectivos del cargo al que postulan.

Los funcionarios señalados en el inciso anterior podrán postular al mismo grado que detentaban al 31 de diciembre de 2018. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, el o los respectivos decretos con fuerza de ley a que se refiere el artículo tercero transitorio

podrán definir que respecto de determinados cargos, en los concursos internos podrán participar los funcionarios que se encuentren nombrados en el grado inferior al de la vacante convocada que señalen.

c) Podrán participar en el concurso para la provisión de los cargos vacantes de la planta de Fiscalizadores los funcionarios titulares de un cargo en la planta de Técnicos que se encuentren entre los grados 14° y 17° y quienes sean titulares de un cargo en la planta de Administrativos en los grados 16° y 17°, que cumplan los siguientes requisitos copulativos:

i. Poseer una antigüedad de, a lo menos, 3 años en la Dirección del Trabajo al 31 de diciembre de 2018.

ii. Encontrarse desempeñando alguna de las siguientes funciones: de fiscalización, de atención de usuarias o usuarios, de mediación, de conciliación o de relaciones laborales, al 31 de diciembre de 2018 y que posean una antigüedad

en dicha función de, a lo menos, 24 meses anteriores a esa fecha.

iii. Haber aprobado una certificación de conocimientos técnicos asociados a la función o cumplir con los requisitos respectivos del cargo al que postulan.

Los funcionarios señalados en el inciso anterior podrán postular al mismo grado que detentaban al 31 de diciembre de 2018. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, el o los respectivos decretos con fuerza de ley a que se refiere el artículo tercero transitorio podrán definir que respecto de determinados cargos, en los concursos internos podrán participar los funcionarios que se encuentren nombrados en el grado inferior al de la vacante convocada que señalen.

d) Podrán participar en el concurso para la provisión de los cargos vacantes de la planta de Profesionales, los funcionarios titulares de un cargo en la planta de Fiscalizadores, que cumplan los siguientes requisitos copulativos:

i. Poseer una antigüedad de, a lo menos, 3 años en la Dirección del Trabajo al 31 de diciembre de 2018.

ii. Encontrarse desempeñando funciones profesionales, al 31 de diciembre de 2018 y que posean una antigüedad en dicha función de, a lo menos, 24 meses anteriores a esa fecha.

iii. Cumplir los requisitos respectivos del cargo al que postulan.

Los funcionarios señalados en el inciso anterior podrán postular al mismo grado que detentaban al 31 de diciembre de 2018. Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, el o los respectivos decretos con fuerza de ley a que se refiere el artículo tercero transitorio podrán definir que respecto de determinados cargos, en los concursos internos podrán participar los funcionarios que se encuentren nombrados en el grado inferior al de la vacante convocada que señalen.

El o los decretos con fuerza de ley a que se refiere el artículo tercero transitorio, que regulen los concursos a que se refiere este numeral 5, considerarán, a lo menos, lo siguiente:

a) Las bases de estos concursos, las que deberán considerar los siguientes factores: antigüedad en el servicio, antigüedad en el estamento, antigüedad en el grado y promedio de las dos últimas calificaciones. Cada uno de estos factores tendrá la siguiente ponderación: 50 por ciento, 20 por ciento, 15 por ciento y 15 por ciento, respectivamente. Para los efectos del presente concurso la antigüedad se considerará de modo continuo.

b) La provisión de los cargos vacantes de cada plantase efectuará en orden decreciente según el puntaje obtenido por los postulantes. En caso de producirse empate, se aplicará como criterio de desempate la antigüedad en la Dirección del Trabajo. En el evento de mantenerse la igualdad, se considerará la antigüedad en el escalafón respectivo, luego en el grado, y finalmente en la Administración Pública. De persistir el empate resolverá el Director del Trabajo.

c) En lo no previsto en el o los decretos con fuerza de ley a que se refiere el artículo tercero transitorio, se aplicarán, en lo que corresponda, las reglas establecidas en el párrafo 1º, del Título II, del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que establece el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

Los funcionarios titulares de un cargo de planta que participen en los concursos internos que regula este artículo, podrán ser nombrados, como máximo, hasta un grado superior a aquel en que fueron encasillados conforme a lo dispuesto en los numerales 1, 2 y 3 de este artículo.

Artículo quinto.- Una vez practicado el mecanismo señalado en el artículo anterior, y según lo defina el o los decretos con fuerza de ley a que se refiere el artículo tercero transitorio, los cargos que queden vacantes en las plantas de Profesionales, Fiscalizadores, Técnicos, Administrativos y Auxiliares, se proveerán previo concurso interno de oposición de antecedentes, en conformidad a las reglas siguientes:

1. Podrán participar en el concurso los funcionarios a contrata asimilados a la respectiva planta; que se encuentren calificados en lista 1, de Distinción, o lista
2. Buena, durante, a lo menos, los tres años previos al concurso de encasillamiento; que al 31 de diciembre de 2018 tengan al menos una antigüedad de tres años en la Dirección del Trabajo; y, que cumplan con los requisitos respectivos del cargo.
2. Los funcionarios señalados en el numeral anterior, podrán postular a un cargo vacante que corresponda a la misma planta y grado al cual se encuentren asimilados a la fecha del respectivo concurso.
3. Respecto de aquellos funcionarios a contrata, que a la fecha del concurso se encuentren ejerciendo funciones de jefaturas equivalentes a un segundo o a un tercer nivel jerárquico, sólo podrán postular a un cargo vacante de la planta y grado al que estaban asimilados, antes de ejercer las funciones de jefatura. Sin perjuicio de lo anterior, a las o los funcionarios que ejercen funciones de tercer nivel jerárquico se les aplicará, cuando corresponda, lo dispuesto en el numeral 3 del artículo cuarto transitorio de la presente ley.
4. El o los decretos con fuerza de ley a que se refiere el artículo tercero transitorio, que regulen los concursos de este artículo, considerarán, a lo menos, lo siguiente:

a) Las bases de estos concursos, las que deberán considerar los siguientes factores: antigüedad en la Dirección del Trabajo, antigüedad en el estamento al cual se encuentren asimilados y promedio de las dos últimas calificaciones. Cada uno de estos factores tendrá la siguiente ponderación: 50 por ciento, 30 por ciento y 20 por ciento, respectivamente.

Para los efectos de estos concursos, la antigüedad se considerará de modo continuo y discontinuo.

b) La provisión de los cargos vacantes de cada planta se efectuará en orden decreciente según el puntaje obtenido por los postulantes. En caso de producirse empate, se aplicará como criterio de desempate el resultado de la última calificación obtenida por el funcionario. En el evento de mantenerse la igualdad, se considerará la antigüedad en la Dirección del Trabajo, luego en el escalafón respectivo, posteriormente en el grado, y finalmente en la Administración Pública. De persistir el empate resolverá el Director del Trabajo.

c) En lo no previsto en el o los decretos con fuerza de ley del artículo tercero transitorio, se aplicarán en lo que corresponda, las reglas establecidas en el párrafo 1º, del Título II, del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que establece el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

Artículo sexto.- Una vez practicado el mecanismo señalado en el artículo anterior y según lo defina el o los decretos con fuerza de ley a que se refiere

el artículo tercero transitorio, los cargos que queden vacantes en las plantas de Profesionales, Fiscalizadores, Técnicos, Administrativos y Auxiliares, se proveerán previo concurso interno de antecedentes, de acuerdo a las reglas siguientes:

1. Podrán participar en el concurso, los funcionarios que hayan ingresado a la planta de la Dirección del Trabajo en virtud de lo dispuesto en el artículo anterior, siempre que hayan ingresado en el mismo grado al cual se encontraban asimilados en la contrata. En los respectivos concursos internos podrán participar los funcionarios que cumplan con las siguientes condiciones:

a) Encontrarse nombrado en la misma planta y en el grado inmediatamente inferior al de la vacante a proveerse, y

b) No estar afectos a las inhabilidades señaladas en el artículo 55 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

2. El o los decretos con fuerza de ley del artículo tercero transitorio, que regulen los concursos a que se refiere este artículo, considerarán, a lo menos, lo siguiente:

a) Las bases de estos concursos, las que deberán considerar los siguientes factores: promedio de notas de las dos últimas calificaciones, antigüedad en el grado, antigüedad en el estamento y antigüedad en la Dirección del Trabajo. Cada uno de estos factores tendrá la siguiente ponderación: 15 por ciento, 50 por ciento, 15 por ciento y 20 por ciento, respectivamente. Para efectos de este literal, se considerará la antigüedad que el funcionario tenía en el estamento y grado al cual se encontraban asimilados en la contrata, tanto continua como discontinua.

b) La provisión de los cargos vacantes de cada planta se efectuará en orden decreciente según el puntaje obtenido por los postulantes. En caso de producirse empate, se aplicará como criterio de desempate la antigüedad en el grado. En el evento de mantenerse la igualdad, se considerará la antigüedad en la Dirección del Trabajo, luego en el escalafón respectivo y, finalmente, en la Administración Pública. De persistir el empate resolverá el Director del Trabajo.

c) En lo no previsto en el o los decretos con fuerza de ley del artículo tercero transitorio se aplicarán, en lo que corresponda, las reglas establecidas en el párrafo 1° del Título II del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

Artículo séptimo.- Lo dispuesto en los artículos 2 y

3 de la presente ley entrará en vigencia en la fecha que indique el o los decretos con fuerza de ley a que se refiere el artículo tercero transitorio.

Para efectos de los concursos de ingreso a la planta a que se refiere el artículo 2, los funcionarios a contrata que a la fecha de su publicación se desempeñen en el Servicio podrán participar en los referidos concursos, una vez transcurridos dos años desde su publicación, debiendo cumplir con los demás requisitos del cargo al que postulan, como asimismo, los establecidos en los numerales 2, 3, 4 y 5 del artículo 2. A dichos funcionarios no les será exigible lo dispuesto en el numeral 1 del inciso primero del referido artículo.

Artículo octavo.- Una vez finalizado el proceso de encasillamiento dispuesto en el artículo sexto transitorio y dentro de los tres años siguientes a él, cuando el Director del Trabajo resuelva adoptar el procedimiento especial de multiconcursabilidad, éste se regirá por las siguientes reglas:

1. En el llamado deberán especificarse los cargos de
2. las vacantes directas que originan el concurso y los cargos del grado inmediatamente inferior a éstos, cuyos titulares se encuentren habilitados para postular.
3. Podrán participar los funcionarios de la Dirección del Trabajo de planta, que pertenezcan al mismo estamento de la vacante convocada y que se encuentren nombrados hasta en un grado inferior de ella.
4. La provisión de los cargos vacantes de cada planta se efectuará, en cada grado, en orden decreciente, conforme al puntaje obtenido por los postulantes.
5. En caso de que producto de esta provisión de cargos se generen vacantes indirectas en las plantas mencionadas, aquellas se proveerán por la o el funcionario del Servicio nombrado en el grado inmediatamente inferior al de la vacante generada, que se encuentre habilitado para postular a él y cumpla con los requisitos para ocupar el empleo de que se trate, de ser posible en acto seguido, como parte del mismo concurso y siguiendo iguales reglas.

La Subsecretaría del Trabajo y la Dirección de Presupuestos realizarán un estudio de evaluación de la aplicación del procedimiento especial de multiconcursabilidad dispuesto en este artículo, antes de haber terminado el tercer año de su aplicación.

Artículo noveno.- Las derogaciones de los artículos 1 al 6 de la ley N° 19.994 comenzarán a regir a contar del primer día del cuarto mes siguiente a la fecha de publicación de la presente ley, sin perjuicio de lo dispuesto en los incisos siguientes.

La derogación del artículo 7 de la ley N° 19.994 comenzará a regir el primer día del cuarto mes siguiente a la publicación de la presente ley. Los concursos de promoción que se encuentren realizando a tal fecha se sujetarán a las normas aplicables al tiempo de su convocatoria.

La asignación especial de calidad de servicio establecida en el artículo 6 de esta ley comenzará a regir el primer día del cuarto mes contado desde su publicación, y quedará sujeta a las siguientes reglas especiales para los períodos que se indican:

1. Durante el año 2021, el componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio ascenderá al 1,5 por ciento de la suma de las remuneraciones a que se refiere el artículo 7 de esta ley, el cual se pagará siempre que se haya cumplido a lo menos el 75 por ciento de las metas fijadas para el año 2020 según la normativa para la asignación de estímulo y desempeño de la ley N° 19.994.

Asimismo, la evaluación del nivel de cumplimiento de las metas fijadas se realizará conforme a la citada ley.

Ley 21405

La primera cuota a pagar del componente asociado a la
A
rt. 70 N° 1 a) y evaluación de la calidad de servicio, se devengará desde
b

)
la entrada en vigencia de la asignación especial de calidad
D
.O. 22.12.2021de servicio establecida en la presente ley, y hasta
completar el trimestre respectivo.
L

ey 21405

A su vez, en el evento que a la fecha en que comience a Art. 70 N° 1 c) regir
la derogación de la asignación de estímulo y
D

.O. 22.12.2021desempeño del artículo 1° de la ley N° 19.994, existan
valores acumulados de la cuota del respectivo trimestre, aquéllos se pagarán de
conformidad a lo dispuesto en el artículo 4 de dicha normativa.

2. Durante el año 2022, el componente asociado a la evaluación de la
calidad de servicio ascenderá al 2 por ciento de la suma de las remuneraciones
a que se refiere el artículo 7, el cual se pagará siempre que se haya cumplido
a lo menos el 75 por ciento de las metas fijadas para el año 2021, que se
medirán hasta el 31 de diciembre según la normativa para la asignación de
estímulo y desempeño de la ley N° 19.994. Asimismo, la evaluación del nivel de
cumplimiento de las metas fijadas se realizará conforme a
la citada ley.

Ley 21405

3. A contar del año 2023, el componente asociado a la
Art. 70 N° 2 a) y evaluación de la calidad de servicio se pagará
según el b)
tramo de cumplimiento del programa de mejoramiento de la
D

.O. 22.12.2021calidad de los servicios prestados a los usuarios del año
precedente. Para dicho año se aplicará la siguiente tabla:
L

ey 21405

Art. 70 N° 3

D.O. 22.12.2021

Tramos de cumplimiento del programa de mejoramiento de la cantidad de los servicios prestados a los usuarios	El monto del componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio corresponderá a la cantidad que resulte de aplicar el % que se indica, sobre la suma de las remuneraciones señaladas en el artículo 7.
Igual o superior a un 71% e inferior a 81%	1%
Igual o superior a un 81% e igual o inferior a 90%	1,8%
Superior a 90%	2,5%

En caso que el tramo de cumplimiento del programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios, sea inferior al 71 por ciento, no se tendrá derecho al componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio

a que se refiere el numeral 2 del artículo 6.

4. A contar del año 2024, el componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio se pagará conforme a la tabla del artículo 9. L
ey 21405
5. A
contar del primer día del cuarto mes siguiente a
A
rt. 70 N° 4
la publicación de la presente ley, el componente base de la D
.O. 22.12.2021 asignación del artículo 6, ascenderá a un 12 por ciento de la suma de las remuneraciones indicadas en el artículo 7.

Artículo décimo.- Para efectos de determinar la proporción de la dotación a que se refiere el artículo 3, se considerará la dotación efectiva del servicio al 31 dediciembre de 2019.

Artículo undécimo.- El reglamento a que se refiere el artículo 10 deberá dictarse dentro de los ciento ochenta días siguientes a la publicación de esta ley en el Diario Oficial.

Artículo duodécimo.- Lo dispuesto en los artículos 4 y 5 entrará en vigencia a contar del tercer año de la fecha de publicación de esta ley en el Diario Oficial.

Artículo decimotercero.- La Unidad de Atención a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa a que se refiere el artículo 15 deberá crearse en el plazo de ciento veinte días contado desde la publicación en el Diario Oficial de la presente ley.

Artículo decimocuarto.- El empleador deberá cumplir con la obligación de registro establecida en el artículo 9 bis del Código del Trabajo, respecto de los contratos de trabajo celebrados con anterioridad a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, dentro del plazo de un año contado desde su publicación, siempre que a la fecha del registro el respectivo contrato se encuentre en vigor.

Artículo decimoquinto.- El reglamento a que se refiere el inciso segundo del artículo 515 del Código del Trabajo, incorporado por el numeral 20 del artículo 1 de esta ley, deberá dictarse dentro de los noventa días siguientes a la fecha de publicación de la misma en el Diario Oficial.

Artículo decimosexto.- El mayor gasto fiscal que represente la aplicación de esta ley durante el año presupuestario de su entrada en vigencia, se financiará concargo a los recursos del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y, en lo

que faltare, con cargo a la Partida Presupuestaria Tesoro Público. En los años siguientes, se financiará con cargo a los recursos que anualmente contemple la Ley de Presupuestos del Sector Público.".

Habiéndose cumplido con lo establecido en el N° 1 del artículo 93 de la Constitución Política de la República y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; portanto, promúlguese y llévase a efecto como Ley de la República.

Santiago, 21 de abril de 2021.- SEBASTIÁN PIÑERA ECHENIQUE, Presidente de la República.- Patricio Melero Abaroa, Ministro del Trabajo y Previsión Social.- Rodrigo Cerda Norambuena, Ministro de Hacienda.
Lo que transcribo a usted, para su conocimiento.- Fernando Arab Verdugo, Subsecretario del Trabajo.

Tribunal Constitucional

Proyecto de ley sobre Modernización de la Dirección del Trabajo, correspondiente al boletín N° 12.827-13

La Secretaria del Tribunal Constitucional, quien suscribe, certifica que la H. Cámara de Diputadas y Diputados envió el proyecto de ley enunciado en el rubro, aprobado por el Congreso Nacional, a fin de que este Tribunal ejerciera el control de constitucionalidad respecto de sus artículos 2 y 11 permanentes; y séptimo transitorio del proyecto, y por sentencia de 13 de abril de 2021, en los autos Rol 10194-21-CPR.

Se declara:

Que las disposiciones contenidas en los artículos 2, 5, incisos primero y segundo, 11 y 12 permanentes; y quinto, sexto, séptimo y noveno, inciso segundo, transitorios del proyecto de ley remitido por el Congreso Nacional, son propias de Ley Orgánica Constitucional y se encuentran ajustadas a la Constitución Política de la República.

Santiago, 14 de abril de 2021.- María Angélica Barriga Meza, Secretaria.