



DEPARTAMENTO DE RELACIONES  
LABORALES.

CIRCULAR N° 011/

**MAT.:** Establece instrucciones y lineamientos Planificación 2017 Línea Relaciones Laborales y deroga Circulares que indica de Planificación del Departamento de Relaciones Laborales año 2016.

SANTIAGO, 01 FEB 2017

**DE : JEFA DEPARTAMENTO RELACIONES LABORALES**

**A : DIRECTORES (AS) REGIONALES DEL TRABAJO  
COORDINADORES(AS) DE RELACIONES LABORALES  
INSPECTORES (AS) PROVINCIALES Y COMUNALES DEL TRABAJO**

Teniendo en cuenta la ejecución reciente del proceso de Planificación Anual Institucional 2017, como asimismo el proceso de concreción del Programa Operativo Anual 2017 del Servicio, se hace necesario impartir la presente Circular, a efectos de dar cuenta sistematizadamente e instruir a los funcionarios de las líneas operativas, en torno a los compromisos del área de Relaciones Laborales para el año 2017, instrucciones que han de entenderse complementaria a las definiciones contenidas en el "Glosario de Indicadores 2017".

Para tales efectos, y conforme la naturaleza de los indicadores de desempeño establecidos en su oportunidad, a continuación se exponen los compromisos asumidos por la línea, especificando en cada caso las características de la medición, las definiciones involucradas en el indicador, los procedimientos asociados a su cumplimiento, los responsables de su ejecución y seguimiento, y las pautas en materia de registros físico y/o informáticos; y toda información relevante para el correcto resultado del monitoreo y ejecución final de la gestión comprometida.

### **I. CONSIDERACIONES GENERALES.**

En su ámbito de aplicación, la presente instrucción viene en complementar toda instrucción vigente que regule los procedimientos administrativos asociados a la línea de relaciones laborales, procedimientos que para los efectos, resultan ser objeto de medición a través de los indicadores de desempeño de la gestión comprometidos (asistencia técnica; mesas de trabajo, conciliación, capacitación, mediación y difusión)

La responsabilidad en el cumplimiento de las instrucciones que se indican, estará radicada en los Directores Regionales del Trabajo, sin perjuicio del debido cumplimiento de las obligaciones y las responsabilidades que acorde a su función y/o instrucción, le corresponde asumir a los Coordinadores de Relaciones Laborales, Jefaturas de la Inspecciones del Trabajo y de los Centros de Conciliación y Mediación Laboral, y a los Jefes (o Encargados) y funcionarios de las respectivas Unidades de Relaciones Laborales, y Jefes (o Encargados) y funcionarios de las Unidades de Conciliación y Mediación Laboral.

Lo anterior, sin perjuicio del control funcional y monitoreo de la gestión de procesos asociados a la línea, efectuados por el nivel regional a través de las Coordinaciones de Relaciones Laborales, y el control y apoyo que se efectúe desde el nivel central, a través de las Unidades dependientes del Departamento de Relaciones Laborales.

Se recalca la responsabilidad de todo funcionario partícipe de los procedimientos asociados a las mediciones, en el correcto, completo y oportuno ingreso de los datos en el sistema informático que corresponda (SIRELA/DTPLUS), haciendo presente que en la ejecución de los procedimientos los niveles operativos deberán dar cuenta al nivel central – Jefatura Departamental y Jefaturas de Unidad Nivel Central competente-, a través de sus respectivas Coordinaciones de Relaciones Laborales, respecto a cualquier error o disconformidad en el ingreso de datos a los sistemas, con indicación precisa de los antecedentes necesarios para ponderar y **autorizar desde el nivel central toda corrección de registros informáticos.**

Finalmente, cabe precisar que en materia de medios de verificación del cumplimiento de la gestión, resulta relevante el Informe Mensual Regional en materia de Relaciones Laborales, elaborado por las Direcciones Regionales del Trabajo, ya que éste constituye el reporte de estado de avance y ejecución de los procesos sujetos a medición, con la identificación de fortalezas y debilidades, permitiendo proyectar la gestión de la institución entorno a los compromisos contraídos.

## **II. INDICADORES DE DESEMPEÑO LINEA RELACIONES LABORALES.**

### **1. INDICADORES PRESUPUESTARIOS DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL (DIPRES).**

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

Indicador que mide el número de negociaciones colectivas que han sido asistidas por la Dirección del Trabajo, antes o durante los procesos de negociación colectiva reglada, que finalizan con contrato colectivo suscrito y depositado en la Inspección del Trabajo, durante el período de medición.

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

**NUMERADOR.** El numerador se compone de todos aquellos procesos de negociación colectiva reglada, que inicien y terminen durante año 2017, en que el Servicio otorga asistencia técnica a las partes en negociación (sindicato y/o empleador).

Se entenderá como asistencia técnica a la negociación colectiva aquella actividad realizada en un solo acto a una o varias empresas y/o uno o varios sindicatos que negocian

Los tipos de organizaciones sindicales en negociación, que se consideran para efectos del indicador son:

- Sindicato empresa
- Sindicato Interempresa
- Sindicato Transitorio
- Sindicato de Establecimiento

El cálculo del numerador se realizará revisando desde el sistema informático SIRELA, el rut de empleador y el RSU de la organización sindical que haya recibido asistencia (en el sistema informático significa haber ingresado el registro de capacitación tipo asistencia técnica a la negociación colectiva). Se contabilizará como una sola asistencia técnica otorgada a la negociación, aun cuando ambas partes asistan a la actividad. Es decir, **la medición considera la asistencia entregada al proceso de negociación, no al número de partes que reciben asistencia.**

Las acciones realizadas con posterioridad a la suscripción del instrumento colectivo, no serán contabilizadas dentro del numerador.

No constituye actividad de asistencia técnica - y por ende no debe registrarse informáticamente como tal -, aquellas reuniones de carácter informativo general que se sostengan con una o ambas partes en la Unidad de Relaciones Laborales, en las que se

entregue orientación exclusivamente sobre plazos y derechos, ni las acciones de mediación laboral.

En las actividades de capacitación de asistencia técnica se deberá registrar la asistencia de los participantes en el formulario "**Registro de Asistencia Técnica a la Negociación Colectiva**" elaborado para tales efectos por la Unidad de Asistencia Técnica y Diálogo Social, dependiente de este departamento. Este documento se constituye como el medio de verificación final de la actividad realizada y con la cual se contrasta la información ingresada al SIRELA.

A efectos de un adecuado registro informático de la actividad en el módulo de Capacitación del SIRELA y posterior lectura de la medición, debe tenerse presente:

1. Que la fecha de la actividad ingresada no deberá ser posterior a la fecha de suscripción del nuevo instrumento colectivo.
2. Que el tipo de actividad a desarrollar es una "Asistencia Técnica a la Negociación Colectiva"
3. Que el segmento objetivo que se debe ingresar es "dirigentes sindicales", "socios de la organización sindical", "micros", "pequeños", "medianos" o "grandes empresarios" según corresponda.
4. Al registrar la actividad de asistencia técnica realizada, se debe ingresar correctamente el RUT del o de los dirigentes y del o de los empleadores, y éstos deben corresponder a las partes de la negociación colectiva de que se trate.
5. Al chequear la información en el sistema, para la planificación de la actividad de asistencia técnica, es de vital importancia revisar aquella relativa a la negociación colectiva asociada. Específicamente, el registro del "Número de Trabajadores", que el empleador entrega, debe corresponder al número total de trabajadores de la empresa, y no por ejemplo de una sucursal o faena.<sup>1</sup>
6. En el evento que se haya llevado a cabo un proceso de cambio de razón social de la empleadora, se deberá tener la precaución de informar oportunamente la situación al Departamento de Relaciones Laborales – Jefatura Departamental, Jefatura de Unidad de Libertad Sindical y Jefatura Unidad Asistencia Técnica y Diálogo Social, vía casillas de correos libertadsindical@dt.gob.cl, sat\_ds@dt.gob.cl -, solicitando la actualización pertinente en el módulo de la negociación colectiva. La corrección de registro debe efectuarse ANTES de realizar la vinculación al curso.

**DENOMINADOR** El denominador en la medición lo constituyen la totalidad de procesos de negociación colectiva reglada, susceptibles de recibir asistencia técnica en los términos señalados en la presente Circular, esto es, aquellos en que la parte trabajadora es representada por una Organización Sindical y que se inician y culminan con un instrumento colectivo suscrito y depositado, entre el 01 de Enero al 31 de Diciembre 2017.

No se contabilizarán dentro del denominador los procesos de negociación colectiva cuya forma de cierre en sistema informático sea: desistida, instrumento no afinado y registro repetido.

**1.2. Porcentaje de Reclamos Interpuestos presencialmente en el año t en Oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.**

Indicador que mide la capacidad del sistema para realizar procesos de conciliación en una sola audiencia, en un período determinado.

**FORMULA.** *(Número de reclamos interpuestos presencialmente en oficinas con proceso de conciliación terminados en primera audiencia en el año t / Número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en una o más audiencias en el año t)\*100*

<sup>1</sup> El registro referido al "Número de Trabajadores" permitirá tipificar el tamaño de empresa, lo que incide en la determinación de procedimientos y plazos específicos para micros, pequeños medianos o grandes empresas de la negociación colectiva, además de generar valor estadístico a la provisión de este servicio.

**NUMERADOR.** El numerador se compone por aquellos reclamos interpuestos presencialmente en oficina, que dan lugar a proceso de conciliación y que finalizan en primera audiencia, esto es, incluye los reclamos que tienen proceso de conciliación con tipo de término: conciliado, conciliación parcial, sin conciliación, infundado, desistido con conciliación previa.

A contrario sensu, se excluyen de la medición aquellos reclamos que no tienen proceso de conciliación, esto es los tipo de término: N°5 (Desistido sin constancia de conciliación) y N°6 (Abandonado), ni los reclamos interpuestos por medios no presenciales (específicamente vía Web).

**DENOMINADOR.** El denominador en la medición está compuesto por el total de reclamos interpuestos presencialmente en oficinas, que dan lugar a proceso de conciliación, terminados en una o más audiencias.

Para efectos de la medición, se incluye a los reclamos en estado: Informado, multa pendiente, revisado/rechazado, revisado/visado.

## **2. INDICADORES LEY 19.994 (LEY PARO).**

### **2.1. Tiempo promedio para la realización de comparendo (Tiempo a la primera audiencia).**

Indicador que mide el tiempo promedio de demora de la atención de los reclamos, desde la fecha de origen del reclamo hasta la fecha de asignación de la primera audiencia. Es decir, mide la rapidez promedio con que se atiende la demanda de conciliación en un determinado período.

**FÓRMULA.** *(Sumatoria de días de demora desde la fecha en que se origina el reclamo hasta la fecha en que se efectúa el comparendo en el año t / N° total de reclamos recepcionados agendados en el año t)*

**NUMERADOR.** El numerador se compone de la sumatoria de días transcurridos desde la fecha de origen del reclamo, hasta la fecha en que se realiza la primera audiencia, sumatoria que para los efectos es contabilizada en días hábiles, esto es, conforme a las reglas generales, excluyendo los días domingos y festivos (artículo 48 y 50 del Código Civil).

**DENOMINADOR.** El denominador lo constituyen las audiencias agendadas por el sistema, independientemente si se realiza o no la audiencia. Se consideran solo reclamos interpuestos presencialmente en oficinas; por tanto no se incluyen en la medición los reclamos interpuestos por medios no presenciales (específicamente vía Web).

Incluye los reclamos en estado: Ingresado, informado, multa pendiente, revisado/rechazado, revisado/visado.

### **2.2. Porcentaje de procesos de conciliación conciliados del total de procesos de conciliación tratados y terminados en el período.**

Indicador que mide la relación porcentual de procesos de conciliación en que el conflicto que lo origina, es resuelto en forma total o parcial; del total de procesos de conciliación celebrados durante el año.

**FORMULA.** *(Número total de procesos de conciliación terminados en conciliación total y parcial año t / Total de procesos de conciliación realizados en año t) \* 100.*

**NUMERADOR.** El numerador en la medición se compone por todos los procesos de conciliación conciliados en el período, entendiéndose por tales, aquellos con resultado de acuerdo parcial o total (Tipo de término: N° 2 y N° 3).

**DENOMINADOR.** El denominador en la medición está compuesto por el total de procesos de conciliación efectuados (tratados y terminados) excluyendo de la medición, aquellos con tipo de término: N°4 (desistidos con conciliación previa), N°5 (Desistidos

sin constancia de conciliación previa) y N°6 (Abandonados). Se consideran solo los reclamos interpuestos presencialmente en oficinas; por tanto no se incluyen los reclamos interpuestos por medios no presenciales (específicamente vía Web).

Para efectos de la medición se incluye a los reclamos en estado: Informado, multa pendiente, revisado/rechazado, revisado/visado.

### **3. Porcentaje de dirigentes sindicales mujeres capacitadas del total de dirigentes mujeres.**

Indicador que mide la cantidad de dirigentes sindicales mujeres que son capacitadas, respecto del total de dirigentes sindicales mujeres con mandato vigente en el país.

**FORMULA.** *(N° de dirigentes sindicales mujeres capacitadas en el año t / N° total de dirigentes sindicales mujeres) \* 100*

**NUMERADOR.** El numerador está compuesto por las dirigentes sindicales mujeres a las cuales se les ha brindado capacitación y/o asistencia técnica en el marco de la negociación colectiva por parte del Servicio en el año 2017.

Se considerarán como dirigentes sindicales mujeres a los segmentos: dirigentes sindicales, dirigentes sindicales nuevos y delegados sindicales, los cuales deben pertenecer a los tipos de sindicatos: empresa, Interempresa, transitorios y de establecimiento.

Las dirigentes sindicales mujeres deben encontrarse con su mandato vigente al momento de ser capacitadas y al momento de rebajar la actividad en el SIRELA.

Las dirigentas sindicales capacitadas, se cuentan una sola vez por región independientemente de las capacitaciones a las que asistan.

**DENOMINADOR.** El denominador corresponde a la totalidad de dirigentes sindicales mujeres vigentes entre el 01 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2017. Conforme a la base de datos de dirigentes mujeres vigentes extraída de SIRELA con fecha de corte el 3 de octubre de 2016.

El denominador es fijo a fin de no provocar fluctuaciones mensuales, debido a la salida y entrada de dirigentes a la base de datos.

### **4. INDICADORES LEY 19.553 ART. 7 (DESEMPEÑO COLECTIVO REGIONAL).**

De manera previa a la descripción de las mediciones asociadas a este tipo de compromiso, resulta relevante hacer presente que las Direcciones Regionales, al formular la planificación de sus procesos, deberán considerar el íntegro cumplimiento de las metas y las coberturas comprometidas, conforme fueran sancionadas en el respectivo proceso de Planificación Anual Institucional 2017.

#### **4.1. Porcentaje de dirigentes sindicales capacitados del total de dirigentes sindicales.**

Indicador que mide la cantidad de dirigentes sindicales que son capacitados respecto del total de dirigentes sindicales con mandato vigente en el país.

**FORMULA.** *(N° de Dirigentes Sindicales capacitados en el año t / N° total de Dirigentes Sindicales) \* 100*

**NUMERADOR.** El numerador está compuesto por los dirigentes sindicales a los que se les ha brindado capacitación y / o asistencia técnica por parte del Servicio en el año 2017.

Se considerarán como dirigentes sindicales a los segmentos: dirigentes sindicales, dirigentes sindicales nuevos y delegados sindicales, los cuales deben pertenecer a los tipos de sindicatos: empresa, Interempresa, transitorios y de establecimiento.

Los dirigentes sindicales deben encontrarse con su mandato vigente al momento de ser capacitados y al momento de rebajar la actividad en el SIRELA.

Los dirigentes sindicales capacitados, se cuentan una sola vez por región independientemente de las capacitaciones a las que asistan.

**DENOMINADOR.** El denominador corresponde a la totalidad de dirigentes sindicales vigentes entre el 01 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2017. Conforme a la base de datos de dirigentes vigentes extraída de SIRELA con fecha de corte el 3 de octubre de 2016.

El denominador es una cantidad fija a fin de no provocar fluctuaciones mensuales debido a la salida y entrada de dirigentes a la base de datos.

#### **4.2 Porcentaje de empresas cuyos representantes de empleadores y representantes de trabajadores, suscriben acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y condiciones de trabajo participando en Mesas de Trabajo.**

Este indicador mide la capacidad que tiene la mesa de trabajo, – integrada por empresas, sus trabajadores, ambos debidamente representados y la Dirección del Trabajo - para lograr acuerdos que resuelvan uno o más conflictos o potenciales conflictos laborales, según la realidad y naturaleza de sus participantes.

**FORMULA.** *(N° de empresas cuyos representantes de empleadores y representantes de trabajadores suscriben acuerdos de mejoramiento de las relaciones laborales y/o condiciones de trabajo en el año t / Total de empresas cuyos representantes de empleadores y representantes de trabajadores participan en mesas durante el año)\*100*

**NUMERADOR.** El numerador se compone de aquellas empresas debidamente representadas, que junto a sus representantes de trabajadores suscriben acuerdos en materia de mejoramiento de las relaciones laborales y/o condiciones de trabajo.

**Se entiende por Empleador,** a quien en representación de la empresa detente las facultades del art 4° del Código del Trabajo, adjuntando la personería o poder que le otorga tal calidad, la cual deberá constar en la respectiva carpeta de la mesa.

**Respecto de los Trabajadores,** la representación de éstos podrá ser ejercida por Dirigentes/as y/o Delegados/as sindicales; Trabajador/a aforado/a integrante del Comité Paritario o uno de los representantes titulares de los trabajadores/as de dicho Comité; o, a falta de cualquiera de los anteriores, un trabajador/a, elegido por los trabajadores/as de la empresa. En este último caso el resultado de la elección deberá quedar estipulada por escrito, **en documento donde conste nombre, RUT y firma, de cada uno de los trabajadores que participaron en la elección, acto que deberá realizarse antes de la reunión de constitución o primera reunión de la mesa establecida para la anualidad (utilizar Anexo N°1).**

En empresas con una organización sindical la representación la tendrá el Directorio del respectivo sindicato o el directorio y/o los delegados en caso de tratarse de un sindicato interempresa, conforme lo defina la propia organización. En empresas con dos o más organizaciones sindicales la representación la tendrán los miembros del Directorio de los Sindicatos y/o sus delegados sindicales, quienes deberán integrarla con a lo menos uno de sus dirigentes aforados. Tal representación se acreditará con el certificado de vigencia de la organización sindical.

La Constitución de la mesa (utilizar Anexo N°2) permitirá a los integrantes comprometer su participación y resguardar la composición e integridad de la mesa. En

este hito de inicio de actividades es posible definir la problemática, objetivos y servicios que la DT ofrecerá. Además, se esbozará un cronograma de actividades necesarias para lograr los acuerdos.

La **agenda de trabajo** corresponde al documento mediante el cual las partes, con asistencia de la Dirección del Trabajo, definen cuales son las problemáticas existentes, los objetivos generales y particulares de la instalación de la mesa, el cronograma de trabajo y cuáles de los servicios que la Dirección del Trabajo dispone serán utilizados para el logro de acuerdos.

La mesa podrá incluir los distintos productos y servicios de la Institución, los que constituyen acciones a realizar por la Dirección del Trabajo, tales como fiscalización, capacitación, difusión, mediación, entre otros, a efectos de contribuir al entendimiento y/o acercamiento de las partes, respecto de las problemáticas que éstas hayan levantado como objetivo de corrección, acciones cuyos procesos deben quedar registrados en el respectivo módulo de SIRELA o DT Plus según corresponda.

Al acta de constitución se podrá utilizar cuando una empresa y sus representantes (de trabajadores y de empresa) se integren a las actividades establecidas para la mesa después de su constitución.

Para el caso que el conflicto planteado en la mesa refiera a incumplimiento normativo, deberá necesariamente incluirse como parte de la agenda de trabajo, la ejecución de al menos dos fiscalizaciones respecto de las materias que se defina regularizar. Una primera fiscalización tendiente a detectar las infracciones existentes, sea que éstas hayan sido o no declaradas preliminarmente por las partes; y una segunda fiscalización con el objeto de verificar la corrección de las materias en el plazo señalado para tales efectos. Para este caso, el acuerdo consistirá en el cumplimiento de la normativa laboral, del cual se levantará acta una vez realizada la última fiscalización con resultado no detecta infracción.<sup>2</sup>

Del trabajo desarrollado con las partes en las mesas de trabajo, deberán levantarse actas de reunión, las que deben dar cuenta de los avances y continuidad de las conversaciones y/o decisiones adoptadas, a modo de sistematizar y relevar la gestión que hace el Servicio para la generación y suscripción de acuerdos (utilizar Anexo N° 3).

No será requisito esencial que a todas las reuniones que se lleven a efecto concurren los representantes titulares de las partes – aquellos designados como tal en la reunión de constitución de la mesa -, pues en el caso del empleador éste podrá delegar la representación mediante poder simple, a un integrante de la misma empresa; por su parte, respecto a los representantes de los trabajadores estos podrán reemplazar al titular conforme la forma que a continuación se indica y según corresponda:

- a) Sindicato: si el representante de la directiva sindical que participa en la mesa no puede concurrir, puede hacerlo en su lugar, cualquier otro representante que componga la directiva sindical.
- b) Delegado del personal, podrá ser reemplazado por su suplente, si lo hubiere o por quien en la misma votación haya sacado la segunda mayoría.
- c) Trabajador aforado integrante del Comité Paritario: deberá ser representado por otro trabajador del Comité Paritario, representante de los trabajadores.
- d) Trabajador elegido para integrar la mesa de trabajo: éste trabajador deberá ser reemplazado por quien en la misma votación haya sacado la segunda mayoría, al momento de realizarse la elección.

No obstante lo señalado, para efectos de **la constitución de la mesa, la suscripción de agenda de trabajo y la suscripción de acuerdos, deberán concurrir los representantes titulares de ambas partes** que hayan sido designados al inicio de la instancia.

Se entiende por **Acuerdo** (utilizar Anexo N°4), al acta que da cuenta de la comparecencia de representantes del empleador y representante de trabajadores,

<sup>2</sup> Para la realización de fiscalizaciones en torno a las actividades de las mesas de trabajo, considerar las instrucciones vigentes de la circular N° 15 de 30/01/2015 y circular N° 80 de 31/07/2015, para la creación de programas de fiscalización regionales

aunando voluntades en pro de mejoras en las relaciones y/o condiciones laborales, sea para subsanar desviaciones del cumplimiento normativo y/o para la generación de mejoras por sobre cumplimiento normativo en el ámbito laboral, que se explicitarán en documento que especifique las materias y/o ámbitos en los que se ha arribado a acuerdo.

**DENOMINADOR.** El denominador corresponde al número de empresas que participan de la mesa de trabajo, las que deberán cumplir con el requisito de suscribir el acta de constitución (Anexo N°2), en conjunto con el representante de la parte trabajadora.

En cuanto a la programación de este proceso, cada Dirección Regional, a través del Coordinador del área, deberá remitir al Departamento de Relaciones Laborales, un cronograma de ejecución e implementación del indicador, teniendo en consideración los siguientes parámetros:

1. **Al 13 de abril**, los equipos regionales, deberán remitir a la Unidad de Asistencia Técnica y Diálogo Social, un informe diagnóstico de la realidad laboral de la región, con la definición de sector(es) a intervenir a través de mesas de trabajo, las razones de dicha elección, y el número de empresas a quien se efectuaría convocatoria.
2. **Al 30 de julio**, deberán encontrarse suscrita el Acta de Constitución (Anexo N°2) en la que se exponen las agendas de trabajo y cronograma particular, el cual deberá ser remitido a Unidad de Asistencia Técnica y Diálogo Social.
3. **Al 30 de noviembre**, deberán encontrarse suscritas las actas de acuerdo entre empresa y trabajadores.

Se hace presente que los plazos indicados en los numerales contenidos en párrafo anterior, constituyen cronograma de planificación a ser tenido en cuenta por las Direcciones Regionales en apoyo al desarrollo del proceso, cronograma que puede ser objeto de ajustes en circunstancias debidamente fundadas, y que no obsta en caso alguno a la constitución de nuevas mesas y/o la inclusión de nuevas empresas en mesas de trabajo ya constituidas fuera de aquel, teniendo presente que para efectos de la planificación, se deberá procurar que los acuerdos alcanzados sean suscritos, a más tardar al cierre del mes de Noviembre de la anualidad.

Todas las acciones señaladas precedentemente, deberán ser registradas en la denominada "*Matriz de Seguimiento Mesas de Trabajo Indicador CDC Regional*" elaborada para tales efectos por la Unidad de Asistencia Técnica y Diálogo Social dependiente de este Departamento, constituyendo dicha matriz el medio de verificación fuente para efectos de la medición del indicador respectivo.

Asimismo, las Direcciones Regionales deberán implementar el registro material de los procesos, utilizando una carpeta por mesa de trabajo, subdividiendo la recuperación de archivos por empresa participante, carpeta que deberá contener toda la documentación atinente a las actividades ejecutadas para el cumplimiento de la programación, pues dicho registro - en particular las actas de compromiso de participación en mesas de trabajo, las actas de elección de representante de trabajadores (cuando corresponda), las actas de constitución; las actas de reunión y las actas de acuerdo-, además de constituir el medio de verificación fuente del indicador, permitirán realizar el seguimiento y evaluación pertinente.

Sin perjuicio de lo anterior, se hace presente que el medio de verificación del estado de cumplimiento del indicador, estará constituido por el Informe Mensual Regional y los reportes anexos a éste, los que deben ser elaborados por las Direcciones Regionales del Trabajo, ya que éstos constituyen el reporte de estado de avance y ejecución de los procesos sujetos a medición. Al respecto, se hace hincapié en que tanto la información que se contiene y remite a través de la señalada Matriz como aquella que se detalla en el IMR mensual, debe ser consistente.

#### **4.3 Tiempo promedio del proceso total de conciliación**

El indicador mide el tiempo promedio de demora del proceso total de conciliación, desde la fecha de recepción del reclamo hasta la fecha de término del proceso de conciliación.



**Fórmula** (Sumatoria de días hábiles desde la fecha en que se origina el reclamo hasta la fecha de término del proceso de conciliación/N° total de reclamos con proceso de conciliación terminados en el año t)

**NUMERADOR.** El numerador se compone de la sumatoria de los días hábiles transcurridos desde la fecha de origen del reclamo, entendiéndose por tal aquella correspondiente al día en que se ingresa el reclamo en el sistema informático plataforma DT Plus, hasta la fecha en que se graba informáticamente la última audiencia de conciliación, instancia en la cual el reclamo pasa a estado Informado o con Multa Pendiente. Para estos efectos, no se considera el tiempo de las actuaciones posteriores al término administrativo, tales como las fechas originadas para pagos o presentaciones de documentación pendiente.

La sumatoria de días, para estos efectos es contabilizada en días hábiles, esto es, conforme a las reglas generales, excluyendo los días domingo y festivos (artículo 48 y 50 del Código Civil).

Se incluyen en la medición los reclamos que tienen proceso de conciliación con tipo de término: conciliado, conciliación parcial, infundado y sin conciliación.

**DENOMINADOR.** El denominador incluye los reclamos en estado: informado, multa pendiente, revisado/rechazado, revisado/visado, los cuales sean interpuestos presencialmente en oficinas, que den lugar a procesos de conciliación. Por lo tanto, no se considerarán los reclamos interpuestos por medios no presenciales (específicamente vía Web).

### III. VIGENCIA INSTRUCCIONES.

Establécese que la presente Circular se entiende vigente y comenzará a regir a partir del 01 de enero de 2017.

Dejase sin efecto la Circular N°12, de 21 de Febrero de 2016, suscrita por la Jefa de Departamento de Relaciones Laborales, como asimismo toda normativa contraria a lo establecido en la presente Circular.

Publíquese y distribúyase la presente instrucción, siendo responsabilidad de los Directores Regionales del Trabajo su difusión y conocimiento a los funcionarios de su dependencia.


  
**WENDOLING SILVA REYES**  
**ABOGADA**  
**JEFA DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES**

**WSR/CLAMVC/CCV/SCD/RDR/CBE.**

- Direcciones Regionales del Trabajo.
- Inspectores Provinciales y Comunales del Trabajo.
- Jefaturas de Divisiones Operativas.
- Departamento de Gestión y Desarrollo.
- Oficina Auditoria Interna.
- Departamento de Relaciones Laborales.
- Of. Partes

