



DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES

CIRCULAR N° 010 /

**MAT.:** Establece instrucciones y planificación 2021 de la línea de Relaciones Laborales.

**SANTIAGO,** 29 ENE 2021

**DE : JEFA DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES**

**A : DIRECTORES(AS) REGIONALES DEL TRABAJO  
COORDINADORES(AS) DE RELACIONES LABORALES  
COORDINADORES(AS) OPERATIVOS  
COORDINADORES(AS) DE GESTIÓN  
INSPECTORES(AS) PROVINCIALES Y COMUNALES DEL TRABAJO  
JEFES(AS) DE CENTRO DE CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN**

De acuerdo a la Planificación Estratégica Institucional, 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 2021, instrucciones que han de entenderse complementarias a las definiciones contenidas en el "Glosario de Indicadores 2021".

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, las pautas en materia de registros físico y/o informáticos; 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: Asistencia Técnica a la Negociación colectiva, Consejos Tripartitos Regionales de Usuarios (CTRU), Conciliación, Capacitación, Mediación y Difusión. Por cuanto esos serán objeto de medición a través de los indicadores de desempeño de la gestión comprometidos.

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, Coordinadores Operativos, 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, apoyo y monitoreo de la gestión de procesos asociados a la línea, que se efectúe desde el nivel central, a través de las Unidades dependientes del Departamento de Relaciones Laborales.

Sin perjuicio de lo indicado previamente, cabe señalar que todo funcionario que participe en uno o más de los procedimientos asociados a las mediciones, tiene la responsabilidad de efectuar el correcto, completo y oportuno ingreso de los datos en el sistema informático que corresponda. En el evento que exista un error o disconformidad en ese ingreso, el requerimiento de corrección deberá solicitarse a este Departamento a través de la respectiva Coordinación de Relaciones Laborales u Operativa, según corresponda, acompañando los antecedentes necesarios para ponderar y **autorizar desde el nivel central la corrección de registros informáticos**. Cabe insistir y destacar que estas acciones tienen el carácter de excepcional ya que los registros son de carácter público y están permanentemente sujetos a revisiones y validaciones que afectan la lectura de estos compromisos institucionales.

## **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 regladas en la que el sindicato y/o el empleador han sido asistidos por la Dirección del Trabajo, antes o durante los procesos de negociación colectiva, 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 2021, 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, presencial o remota, realizada durante el año en curso, donde participen uno o más empleadores y/o uno o más sindicatos.

El numerador se compone de todos aquellos procesos de negociación colectiva reglada, iniciados y terminados durante el año 2021, en que el Servicio otorga asistencia técnica, presencial o virtual, a los empleadores y/o sindicatos que forman parte de la negociación. durante ese proceso antes o durante la fecha de suscripción y depósito del contrato colectivo.

En consecuencia, las asistencias realizadas con posterioridad a la suscripción del contrato colectivo no serán contabilizadas dentro del numerador. Si las partes se desisten del proceso reglado y suscriben un convenio colectivo o modifican el instrumento vigente, tampoco será contabilizada la asistencia técnica efectuada.

**DENOMINADOR:** El denominador en la medición lo constituyen la totalidad de procesos de negociación colectiva reglada, originados por la presentación de un proyecto de contrato colectivo desde el 1° de enero del 2021 por uno o más sindicatos a uno o más empleadores, que hayan culminado con la suscripción y depósito de un contrato colectivo a más tardar el 31 de diciembre 2021.

No se contabilizarán dentro del denominador los procesos de negociación colectiva reglada cuya forma de cierre en el sistema informático sea: desistido, instrumento no afinado, error de registro, y sin información.

Los tipos de sindicatos que se consideran para efectos del indicador son: Sindicato Empresa; Sindicato Interempresa; Sindicato Transitorio y de Establecimiento.

No constituyen actividades de asistencia técnica las reuniones presenciales o remotas, sostenidas por la Unidad de Relaciones Laborales con una o ambas partes, en las que se entregue orientación exclusivamente sobre los plazos y derechos.

Se debe procurar invitar conjuntamente a él o los sindicatos y a él o los empleadores involucrados en el proceso de negociación colectiva reglada.

El cálculo del numerador se realizará revisando desde el 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 actividades de asistencia técnica generarán registros mínimos individualizados en las instrucciones vigentes, los cuales se constituyen como el medio de verificación final de la actividad realizada y con la cual se contrasta la información ingresada al SIRELA.

A efectos de una lectura correcta de la medición, se debe tener presente que:

1. La fecha de la actividad de asistencia técnica ingresada debe ser anterior a la fecha de suscripción del contrato colectivo.
2. El tipo de actividad a registrar en el sistema es "Asistencia Técnica a la Negociación Colectiva".
3. Que el segmento objetivo que se debe ingresar es "dirigentes sindicales"; "dirigentes sindicales nuevos"; "delegados sindicales"; "micros", "pequeños", "medianos" o "grandes empresarios" según corresponda.
4. Al registrar la actividad de asistencia técnica realizada, se debe ingresar el RUT del o de los dirigentes y del o de los empleadores de manera correcta, cuidando que éstos correspondan a las partes de la negociación colectiva de que se trate.
5. El registro del "Número de Trabajadores" permite 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. Por lo señalado, se debe verificar y registrar el número total de trabajadores de la empresa, no el de una sucursal o faena.
6. En el evento que se detecte un cambio de razón social del empleador, se deberá tener la precaución de informar oportunamente vía email la situación al Departamento de Relaciones Laborales – Jefatura Departamental, Jefatura de la Unidad de Libertad Sindical, Organizaciones Sindicales y Procedimientos en Negociación Colectiva, y Jefatura Unidad Asistencia Técnica y Diálogo Social, vía casillas de correos, [libertadsindical@dt.gob.cl](mailto:libertadsindical@dt.gob.cl), con copia a [sat\\_ds@dt.gob.cl](mailto: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 a la asistencia técnica.

## **1.2. 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 registro de egreso del proceso de conciliación.

**FÓRMULA:** *(Sumatoria de días hábiles desde la fecha en que se origina el reclamo hasta la fecha de registro de egreso 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 el día hábil siguiente a 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, registro de egreso del reclamo, 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 del proceso, tales como las fechas originadas para pagos o presentaciones de documentación pendiente.

La sumatoria de días, para estos efectos es contabilizada en días hábiles de lunes a viernes, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos (art 25 Ley 19.880).

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 o por vía remota, por medio del "formulario especial de reclamo administrativo" (Mi DT), que den lugar a procesos de conciliación. No se considerarán los reclamos interpuestos a través de la plataforma antigua, solicitud denominada "audiencia de conciliación o reclamo".

## **2. INDICADORES LEY 19.994**

### **2.1. Tiempo promedio para la realización de Mediación (Tiempo a la primera reunión de mediación)**

Indicador que mide el tiempo promedio transcurrido desde la fecha de solicitud de mediación, hasta la fecha de la primera reunión, presencial o remota, entre las partes (trabajador/empresa). Es decir, mide la rapidez promedio con que se atiende la demanda de mediación en un determinado período.

**FÓRMULA:** *(Sumatoria de días transcurridos desde la fecha de solicitud de mediación hasta la fecha en que se efectúa la 1° reunión en el año t/ N° total de solicitudes de mediaciones recepcionadas en el año t.)*

**NUMERADOR:** El numerador se compone de la sumatoria de días transcurridos desde el día hábil siguiente a la fecha en que se solicita la mediación<sup>1</sup>, según corresponda, hasta la fecha en que se efectúa la primera reunión, sumatoria que para estos efectos es contabilizada en días hábiles de lunes a viernes, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, domingos y festivos (Art. 25 Ley 19.880).

**DENOMINADOR:** Lo constituyen las mediaciones recepcionadas entre el 1° de enero del 2021 al 31 de diciembre del 2021, que realicen una reunión en ese mismo período, con la participación de al menos una de las partes citadas.

Se consideran en la medición, aquellas mediaciones correspondientes al tipo: Solicitada, Reactiva, Programada, Reactiva por Denuncia, Circular N°29, Solicitud Itel.

<sup>1</sup> Para los tipos de mediaciones que considera este indicador, se entiende como fecha de solicitud la que se registra en el Sirela en el campo "Fecha de Solicitud". Para el caso de las mediaciones tipo Circular 29, corresponde a la fecha de comunicación en que se deriva el caso a mediación laboral. En el caso de las mediaciones tipo Programada, corresponde a la fecha en la cual se programó la mediación.

No se considerarán las mediaciones derivadas de procesos de Negociación Colectiva y Derechos Fundamentales.

Para los procedimientos de Mediación derivados de Circular N° 29, la fecha de solicitud corresponderá a la fecha<sup>2</sup> en que se deriva el caso a mediación laboral, comunicación que deberá efectuarse mediante correo electrónico al Coordinador de Relaciones Laborales u Operativo, o Jefe de Centro de Conciliación y Mediación, según corresponda.

Se incluyen las mediaciones en los siguientes estados: mediando; finalizadas con acuerdo; finalizadas otro; y finalizadas sin acuerdo.

Para efectos de la medición de este indicador, se contabilizará cada mediación en la región en donde se asigne su resolución (oficina resolutora).

## **2.2. Porcentaje de actividades de difusiones realizadas del total de actividades planificadas en el año t**

Mide porcentualmente las actividades de difusión realizadas, de manera presencial o remota, respecto del número de actividades de difusión programadas en el año t.

**FORMULA:** *(N° de actividades de difusión realizadas en el año t) / N° de actividades de difusión planificadas en el año t) \*100.*

**NUMERADOR:** El numerador del indicador son las actividades de difusión que se encuentran en estado finalizada en el año t.

**DENOMINADOR:** Para efectos de esta medición, se establecerá un denominador fijo, que corresponderá a las actividades de difusión programadas por cada región en el año t.

Las actividades de difusión serán dirigidas preferentemente a trabajadores, trabajadoras y público en general.

La programación de las difusiones podrá incluir cualquiera de las materias y destinatarios que están a disposición en el módulo de difusión en el Sirela, esa programación deberá encontrarse ingresada en el sistema a más tardar el 28 de febrero de 2021.

## **2.3. Porcentaje de dirigentes sindicales mujeres capacitadas en más de una oportunidad del total de Dirigentes sindicales mujeres en el año t**

Indicador que mide la cantidad de dirigentes sindicales mujeres que son capacitadas, de manera presencial o remota, en más de una oportunidad respecto del total de dirigentes sindicales mujeres con mandato vigente en el país.

**FORMULA:** *(N° de dirigentes sindicales mujeres capacitadas en más de una oportunidad en el año t / N° total de dirigentes sindicales mujeres con mandato vigente en el año t) \* 100*

**NUMERADOR:** El numerador está compuesto por las dirigentes sindicales mujeres a las cuales se les ha brindado capacitación en más de una oportunidad por parte del Servicio en el año 2021.

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.

---

<sup>2</sup> Comunicación que debe derivar de las Coordinaciones Jurídica y Relaciones Laborales. Circular N°29 de 22.03.2010.

Las dirigentes sindicales mujeres capacitadas se cuentan una vez por región, siempre que hayan recibido más de una capacitación en el año t.

**DENOMINADOR:** El denominador corresponde a la totalidad de dirigentes sindicales mujeres vigentes entre el 01 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021, conforme a la base de datos de dirigentes extraída de SIRELA con fecha de corte el 07 de octubre de 2020. El denominador es fijo a fin de no provocar fluctuaciones mensuales debido a la salida y entrada de dirigentes mujeres a la base de datos.

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.

### **3. 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 2021.

#### **3.1. Porcentaje de dirigentes sindicales capacitados en más de una oportunidad del total de dirigentes sindicales en el año t**

Mide la cantidad de dirigentes sindicales que son capacitados, de manera presencial o remota, en más de una oportunidad respecto del total de dirigentes sindicales con mandato vigente en el país.

**FORMULA:** *(Nº de dirigentes sindicales capacitados en más de una oportunidad en el año t / Nº total de Dirigentes Sindicales con mandato vigente en el año t) \* 100*

**NUMERADOR:** El numerador está compuesto por los dirigentes sindicales a los cuales se les ha brindado capacitación, presencial o remota, en más de una oportunidad por parte del Servicio en el año 2021.

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 cuentan una vez por región, siempre que hayan recibido más de una capacitación en el año t.

**DENOMINADOR:** El denominador corresponde a la totalidad de dirigentes sindicales vigentes entre el 01 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021, conforme a la base de datos de dirigentes extraída de SIRELA con fecha de corte el 07 de octubre de 2020.

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

### **3.2. Porcentaje de actividades ejecutadas del total de actividades agendadas por los CTRU en el año t**

Este indicador mide las actividades ejecutadas, ya sea de manera presencial o remota, del total de las programadas en año t en la agenda de trabajo acordada tripartitamente por el CTRU.

**FORMULA:** *(N° de actividades CTRU ejecutadas en el año t / N° de actividades de CTRU agendadas en el año t) \* 100*

Se entenderá como actividad la acción específica concordada de manera tripartita que difiera de la reunión periódica. Por tanto, esta deberá ser resultado de la coordinación y acuerdo entre los integrantes del consejo en lo que implique su programación y ejecución. A vía ejemplar, un taller de capacitación dirigido a los Consejeros, o a una empresa o sindicato determinado.

**NUMERADOR:** El numerador del indicador son las actividades programadas que se encuentran en estado: "Ejecutada", en el año t.

**DENOMINADOR:** El denominador del indicador son las actividades programadas por los CTRU en el año t. Para efectos de esta medición, se establecerá un denominador fijo.

Considerando que el funcionamiento del CTRU tanto en su capacidad para reunirse en forma periódica como en la realización de actividades específicas, depende de elementos externos al control de la Dirección del Trabajo, la agenda de trabajo deberá estar ingresada en el módulo respectivo de acuerdo con las instrucciones vigentes. El requerimiento mínimo exigible para el cumplimiento de este indicador es que cada actividad agendada debe estar respaldada con un informe o acta de reunión en la que se declare dicho acuerdo relativo a la programación de la actividad, el que deberá estar registrado debidamente en el módulo de reuniones.

Los registros de las reuniones que se generen deben ser electrónicos, no siendo necesarias las firmas de consejeros. En su reemplazo, se generará un reporte que declare de buena fe lo sucedido en reuniones, firmado por quien preside el consejo (DRT/Coordinador/a) e ingresado al módulo respectivo del SIRELA.

Finalmente, con el objetivo de controlar el correcto funcionamiento y declaración de este indicador, la Unidad de Asistencia Técnica y Diálogo Social solicitará trimestralmente a las coordinaciones de Relaciones Laborales y coordinaciones operativas, un estado de avance general.

Adicionalmente, y para fomentar el crecimiento y trabajo del CTRU, se deberá entregar a fines de noviembre del año 2021 a la unidad de Asistencia Técnica y Diálogo Social, un breve informe que resuma los temas tratados en las reuniones y las acciones específicas que se realizaron durante el año, y las conclusiones a las que arribaron en el trabajo anual con los consejeros. Este informe deberá estar firmado por quien preside el Consejo (DRT/Coordinador/a).

### III. VIGENCIA INSTRUCCIONES.

La presente Circular deja sin efecto la Circular N° 10, de 23 de enero de 2020 del Departamento de Relaciones Laborales, como asimismo toda instrucción 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.



**VALENTINA INÉS MORALES MIMICA**  
**ABOGADA**  
**JEFA DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES**

RDR/MVC/CCV/CBE/abm

- Direcciones Regionales del Trabajo.
- Inspectores Provinciales y Comunes del Trabajo.
- Centros de Conciliación y Mediación.
- Jefaturas de Divisiones Operativas.
- Departamento de Gestión y Desarrollo.
- Oficina Auditoría Interna.
- Departamento de Relaciones Laborales.
- Of. Partes.

