



DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES

CIRCULAR N.º 17 /

ANT.: 1) Ley N°21.327 de Modernización de la Dirección del Trabajo.

2) Res. Ex. N°681 de 31 de mayo de 2021 que Establece y sistematiza nueva estructura orgánica y funcional del Departamento de Relaciones Laborales de la Dirección del Trabajo.

MAT.: Da a conocer planificación 2022 de la Unidad de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

SANTIAGO,

04 MAR 2022

DE : JEFA DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES

**A : DIRECTORES/AS REGIONALES DEL TRABAJO
COORDINADORES/AS DE RELACIONES LABORALES
COORDINADORES/AS OPERATIVOS/AS
INSPECTORES/AS PROVINCIALES Y COMUNALES DEL TRABAJO
JEFES CENTROS DE CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN**

Mediante el artículo 15 de la ley de modernización de la Dirección del Trabajo N° 21.327 publicada el 30 de abril de 2021, se creó la Unidad de Atención a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en el Departamento de Relaciones Laborales, consignando que su “... 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.”

A efectos que esa Unidad pueda cumplir con la función y objetivo establecidos en la norma señalada, se ha estimado procedente planificar sus actividades, conjuntamente con los objetivos de aquella, para el año 2022. Planificación que es necesario dar a conocer, tanto a los usuarios internos como externos, atendido que la consecución de ella importa la existencia de un trabajo de índole colaborativo a nivel interdepartamental y con las áreas operativas de este Servicio.

A. DISEÑAR UN MODELO DE ATENCIÓN VIRTUAL Y PRESENCIAL PARA MIPYMES

Con el objetivo de poder construir un modelo de atención especializada a los empleadores pertenecientes a la micro, pequeña y mediana empresa, conforme lo establece la Resolución Exenta N° 681 de 31 de mayo de 2021, que tenga como fin último el objeto para el cual fue creada la Unidad, se ha determinado que el presente año se realizarán las siguientes actividades:

1. Diagnosticar la atención actual en canal presencial y virtual a empleadores MiPyME.

En conjunto con el Departamento de Atención de Usuarios, en adelante DAU, se realizará un levantamiento del proceso completo de atención presencial y virtual del segmento MiPyME lo que incluye:

- Revisar flujo del proceso completo de atención y los protocolos existentes.
- Confeccionar una pauta de entrevista para los empleadores atendidos en los tres canales: presencial, web y telefónico.
- Visitar oficinas de la DT, aplicar entrevista y posterior análisis de los resultados obtenidos.

2. Detectar oportunidades de mejora en la calidad de la atención de acuerdo con las necesidades de este segmento:

En base al diagnóstico efectuado el Departamento de Relaciones Laborales, a través de la Unidad de Apoyo a la MiPyME, con el compromiso de mejorar los servicios entregados a los empleadores del segmento, verificará la existencia de oportunidades de mejora en la calidad del servicio entregado.

3. Proponer mejoras en la captura de datos del usuario para identificar el perfil y sus respectivas necesidades.

La Unidad de Apoyo a la MiPyME analizará con los dueños de los procesos, con el Departamento de Estudios y el Departamento de Tecnologías de la Información, los campos donde se captura la información referente al número de trabajadores de una empresa a efectos de verificar la factibilidad de modificar los sistemas informáticos donde se recogen estos datos o determinar otro.

Se analizará con Estudios la existencia del maestro de empleadores y los servicios que apuntan a esa(s).

B. IMPLEMENTAR UNA PLATAFORMA DE APRENDIZAJE VIRTUAL PARA EMPLEADORES DE LA MIPYME.

La Unidad de Apoyo a la MiPyME en su función de realizar acciones de capacitación de los servicios y trámites que la Dirección del Trabajo, conforme lo establece la Resolución Exenta N° 681 de fecha 31 de mayo de 2021, con el fin de promover y facilitar el cumplimiento de la normativa laboral y de seguridad social, durante el año 2022 diseñará e

implementará un plan piloto, el que será evaluado antes de ser entregado a los niveles regionales y locales. Para ello efectuará las siguientes actividades:

1. Determinar las necesidades de capacitación del usuario MiPyME.

A objeto de poder cumplir con el fin establecido en la norma que crea la Unidad, es de interés promover la realización de capacitaciones que se ajusten a las necesidades del segmento MiPyME, para lo cual se considera lo siguiente:

- Realizar un levantamiento de necesidades de capacitación de los usuarios del segmento.
- Confeccionar un temario con las necesidades de capacitación incluyendo temas más infraccionados, fiscalizados o consultados.

2. Diseñar e implementar la Plataforma de Aprendizaje Virtual para Empleadores MiPyME.

Para la implementación de la Plataforma de Aprendizaje Virtual para Empleadores MiPyME, se trabajará en conjunto con la Unidad de Asistencia Técnica y Diálogo Social, Unidad encargada de la realización de cursos de capacitación perteneciente al Departamento de Relaciones Laborales, siendo las principales acciones que realizar:

- Un plan piloto de actividades de capacitación y la aplicación de encuestas de satisfacción de usuarios para promover mejora continua al proceso.
- La aplicación del plan piloto que deberá ser articulado con las oficinas consideradas.

Luego la Unidad de Apoyo a la MiPyME, deberá:

- Determinar la coordinación de los cursos de capacitación con los niveles locales y regionales, posteriormente se evaluará de forma anual el efecto del curso con respecto a la reincidencia en la comisión de infracciones laborales y/o previsionales de los asistentes.

C. CONSTRUIR UNA ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN PARA EL USUARIO MIPYME.

Conforme lo establece la normativa que regula las principales funciones de esta Unidad, se requiere diseñar una estrategia de promoción y difusión de las temáticas laborales de interés para los empleadores del segmento MiPyME, para esos efectos se han contemplado las siguientes actividades:

1. Detectar los medios de comunicación más utilizados por el usuario MiPyME.

En este contexto y dada la importancia actual de los medios digitales y el uso masivo de redes sociales por los usuarios. Se realizarán las siguientes actividades:

- Diagnóstico de los medios de comunicación donde se desenvuelven los empleadores del segmento MiPyME.

- Definir los canales de difusión que se utilizarán acorde a los medios más visitados por segmento.

2 Diseñar e implementar los contenidos de difusión para el usuario MiPyME.

Luego de determinar cuáles son los canales más apropiados para llevar a cabo las funciones de difusión a este segmento de empleadores se deberá:

- Determinar y construir contenido acorde a las necesidades del servicio.
- Llevar a cabo, en conjunto con la Oficina de Comunicación y Difusión, el programa de difusión.
- Medir el resultado cuantitativo del programa.

D. DETECTAR Y CANALIZAR LAS MEJORAS A LOS CAMPOS EXISTENTES EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS EN QUE SE INGRESA LA INFORMACIÓN.

La Unidad de Apoyo a la MiPyME analizará con los dueños de los procesos, con el Dpto. de Estudios y el Departamento de Tecnologías de la Información, los campos donde se captura la información referente al número de trabajadores de una empresa a efectos de verificar la factibilidad de modificar los sistemas informáticos donde se recogen estos datos o determinar otra fuente de la información.

Para los efectos de mejorar la captura del dato en los registros administrativos actuales, la Unidad realizará las siguientes actividades:

- Analizará los puntos de captura del dato relativo al número de trabajadores de una empresa en los sistemas informáticos de la DT con los dueños de los procesos más relevantes del servicio: fiscalización, conciliación y negociación colectiva.
- Construirá y entregará una propuesta que permita optimizar la captura manual del dato del número de trabajadores de un empleador.
- Aplicará un plan piloto con 3 oficinas para determinar ajustes de la propuesta.
- Se evaluará el piloto a efectos de determinar puntos de mejora y la factibilidad de implementación.

E. DIAGNÓSTICOS.

1. Diagnóstico nivel de cumplimiento laboral MiPyME.

Atendiendo lo estipulado en la Resolución Exenta N° 681 de fecha 31 de mayo de 2021, la Unidad desde el nivel central realizará diagnósticos periódicos del nivel de cumplimiento laboral de las empresas pertenecientes a estos tres subsectores, para ello se realizarán las siguientes actividades:

- El Departamento de Estudios remitirá al Dpto. de Relaciones Laborales bimensualmente un reporte del nivel de cumplimiento de las MiPyMES, identificando las dimensiones tales como rubro; región; tamaño empresa; materias revisadas; nombre; RUT de la empresa; y estado término de los actos administrativos de fiscalización y conciliación (con o sin multa).
- La Unidad de Apoyo a la MiPyME confeccionará un informe final que contenga la variación de los niveles de cumplimiento de ese segmento en el transcurso del año, identificando entre otras dimensiones el rubro, el tipo de materia infraccionada, el tamaño de la empresa, la existencia de sindicato al interior de la empresa, negociación colectiva, participación en mesas de trabajo, etc.

2. Diagnosticar e implementar oportunidades de mejora en el programa de sustitución de multa por capacitación y asistencia técnica a la negociación colectiva.

La Unidad de Apoyo a la MiPyME realizará un diagnóstico e identificará posibles mejoras a los programas de sustitución de multa por capacitación y asistencia técnica a la negociación colectiva, a través de las siguientes actividades:

- Se solicitará a la Unidad de Asistencia Técnica y Diálogo Social un Informe consolidado con las asistencias técnicas a la negociación colectiva realizadas desde el año 2019 hasta el año 2021, individualizando a los participantes.
- Se solicitará a la Unidad de Asistencia Técnica y Diálogo Social un Informe consolidado con los programas de sustitución de multas por capacitación realizados en desde el año 2019 hasta el año 2021, indicando el organizador; relator; nombre y RUT de empresa; rubro; y tamaño de empresa.
- Se realizará una encuesta a los coordinadores de relaciones laborales y operativos respecto a los programas de sustitución de multa por capacitación y asistencia técnica a la negociación colectiva, enfocada en las variables de diseño o ejecución, para tener sus resultados el día 18 de abril de 2022.
- Se confeccionará un informe conteniendo las oportunidades de mejora detectadas a exponerse a la Unidad de Asistencia Técnica y Diálogo Social y a la jefatura del departamento.
- Se implementarán las mejoras aprobadas mediante proyecto piloto.
- Se evaluará el piloto, introduciendo los cambios que se hayan detectado.
- Se introducirán las mejoras detectadas a las instrucciones vigentes.

F. ALIANZAS ESTRATÉGICAS.

Conforme a lo estipulado en Resolución Exenta N° 681, de fecha 31 de mayo de 2021, y a fin contribuir en el cumplimiento normativo laboral preventivo, la Unidad de Apoyo a la MiPyME generará alianzas estratégicas con otros servicios públicos o empresas del Estado que realicen programas orientados a la micro, pequeña y mediana empresa. Además, prestará apoyo en la ejecución de los convenios firmados por las Direcciones Regionales con ese objetivo, en caso de ser requerido.

Para esos efectos se realizarán las siguientes actividades:

- Realizar un catastro de las entidades públicas o privadas que se vinculan con el segmento MiPyME.

- Determinar alianzas estratégicas posibles en base a parámetros definidos, a vía ejemplar: cobertura, descentralización, e importancia sector económico.
- Suscribir, ejecutar y realizar seguimiento a convenios celebrados.
- Las coordinaciones de relaciones laborales y operativas deberán remitir a la Unidad de Apoyo a la MiPyME¹, los convenios que hubieren celebrado con entidades público o privadas, que tengan como objetivo a este segmento de empresas y el estado de ejecución de estos, el día 21 de marzo de 2022.

Cabe señalar que los convenios que suscriba la Dirección del Trabajo en el contexto de las gestiones realizadas por la Unidad de Apoyo a la MiPyME, serán oportunamente informados a las coordinaciones de relaciones laborales y operativas para su conocimiento.

G. PROPUESTA REDISEÑO PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES.

Con el objeto de contribuir en el cumplimiento normativo laboral preventivo, la Unidad de Apoyo a la MiPyME, realizará una propuesta de rediseño al programa de buenas prácticas laborales, para ello es necesario considerar lo siguiente:

- La Unidad de Apoyo a la MiPyME, requerirá contar con la colaboración de los actores internos involucrados, a fin de conocer el programa en profundidad.
- Entre los resultados del plan de trabajo, se obtendrá la identificación de las causas de deserción de las empresas que han participado del programa; se determinarán las tareas y responsabilidades de los actores internos que participan del programa.
- Las coordinaciones de relaciones laborales y operativas podrán remitir a la Unidad de Apoyo a la MiPyME² observaciones al programa de buenas prácticas laborales a más tardar el día 14 de abril de 2022.

H. INDICADORES DE GESTIÓN INTERNA DE LA UNIDAD DE APOYO A LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA.

Nº	Nombre del indicador	Fórmula del Indicador	Meta 2022	Operando 2022	Observaciones
1	Porcentaje de avance de etapas logradas en el diseño de un modelo de atención virtual y presencial para la MiPyME en el año t".	(Nº de etapas logradas en el periodo t / Nº total de etapas a lograr en el periodo t) *100.	100%	A definir	Indicador Vinculado Al Objetivo A: Diseñar Un Modelo De Atención Virtual Y Presencial Para MiPyMES.
2	Porcentaje de temarios confeccionados con las necesidades de capacitación incluyendo tema más infraccionado, fiscalizado o consultado en el año t.	(Nº de temarios confeccionados en el año t / Nº de temarios detectados en el año t) *100.	50%	A definir	Indicador Vinculado Al Objetivo B: Implementar Una Plataforma De Aprendizaje Virtual Para Empleadores De La MiPyME
3	Porcentaje de diseño e implementación de contenidos de difusión para el usuario MiPyME en el año t.	(Nº de contenidos difundidos en el año t / Nº de contenidos diseñados en el año t) *100.	50%	A definir	Indicador Vinculado Al Objetivo C: Construir Una Estrategia De Difusión Para El Usuario MiPyME

¹ Los convenios que mantengan suscritos las Direcciones Regionales, por ejemplo, con Municipalidades, establecimientos educacionales, entre otros; y en caso de no contar con convenios celebrados deberán informarlo al correo electrónico de la Unidad mipyme@dt.gob.cl.

² Las observaciones deberán ser enviadas al correo electrónico de la Unidad mipyme@dt.gob.cl

4	Porcentaje de procesos analizados respecto del número total de procesos a analizar en el año t.	(Nº procesos analizados en el año t / Nº procesos programados año t) *100.	100%	3 de 3	Indicador Vinculado Al Objetivo D: Detectar Y Canalizar Las Mejoras A Los Campos Existentes En Los Sistemas Informáticos En Que Se Ingresa La Información.
5	Porcentaje de informes confeccionados cuatrimestralmente en relación al nivel de cumplimiento de las MiPyME en el año t".	(Nº de informes confeccionados en el año t / Nº de informes totales a confeccionar en el año t) *100.	100%	3 DE 3	Indicador Vinculado Al Objetivo E: Diagnósticos.
6	Porcentaje de convenios suscritos con otros servicios públicos o empresas del Estado que se relacionan con las MiPyMES en el año t.	(Nº de convenios firmados en el año t / Nº convenios acordados) * 100 en el año t.	50%	A definir	Indicador Vinculado Al Objetivo F: Alianzas Estratégicas.

I. CONSIDERACIONES FINALES

Respecto a los indicadores, se deja presente que aquellos señalados en esta circular, solo serán de uso interno de la Unidad MiPyME, sin incidir en los indicadores generales del servicio ya comprometidos.

Saluda a ustedes, atentamente,



JEFA DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES



MVC/ER

Distribución

- Direcciones Regionales del Trabajo
- Inspectores Provinciales y Comunales del Trabajo
- Jefes Centros de Conciliación y Mediación
- Jefaturas de Divisiones Operativas
- Oficina Auditoría Interna
- Departamento de Relaciones Laborales
- Unidad de Asistencia Técnica y Diálogo Social
- Unidad de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa
- Of. Partes