



E-881/2024

APRUEBA NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO AÑO 2023, LEY N°21.327

SANTIAGO,

23 FEB 2024

DECRETO EXENTO N°

17

VISTO:



Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N°25, de 1959, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que crea el Ministerio del Trabajo y Previsión Social con dos Subsecretarías; en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que dispone la reestructuración y funciones de la Subsecretaría del Trabajo; en la ley N°18.575, sobre bases generales de la Administración del Estado; en la ley N°21.327, de Modernización de la Dirección del Trabajo, especialmente en sus artículos 6 al 10; en el decreto supremo N°71, de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que nombra Ministra del Trabajo y Previsión Social; en el decreto supremo N°69, de 2022, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba reglamento para la aplicación de la asignación especial de calidad de servicio de la Dirección del Trabajo; en el decreto exento N°56, de 2023, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprobó el programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo, para el año 2023; en el oficio N°1653 de la Dirección del Trabajo, del 15 de enero de 2024, que remite Informe de Evaluación Ley N°21.327; en el oficio N°192 de la Subsecretaría del Trabajo, de 30 de enero de 2024, que aprueba el cumplimiento de metas institucionales de la Dirección del Trabajo, año 2023; en la resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; y,

CONSIDERANDO:

1° Que con el propósito de mejorar la gestión y la calidad de los servicios prestados a los usuarios y las usuarias de la Dirección del Trabajo en su condición de servicio fiscalizador, además de incentivar el cumplimiento de metas institucionales, colectivas, según áreas territoriales y/o funcionales, u otras que se definan, en el artículo 6 de la ley N°21.327, de Modernización de la Dirección del Trabajo, se estableció una Asignación Especial de Calidad de Servicio para el personal de planta y a contrata de dicha dirección.

2° Que, de conformidad con el artículo 10 de la ley N°21.327, el (la) Director(a) del Trabajo debe proponer al (a la) Ministro(a) del Trabajo y Previsión Social un programa denominado "Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios y las Usuarias", en adelante "el Programa", 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 de la Dirección del Trabajo, lo que para el año 2022 fue sancionado mediante el decreto exento N°188, de 2 de noviembre de ese mismo año, de esta cartera de Estado.

3° Que, en el señalado contexto, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social en virtud del decreto exento N°92, de 2023, sancionó en un 100% el nivel de cumplimiento de las metas de la Dirección del Trabajo en el año 2022.

4° Que, a su turno, el decreto exento N°56, de 2023, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, aprobó Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo, para el año 2023.

5° Que luego la Dirección del Trabajo, en su oficio N°1653, de 15 de enero de 2024, remitió a la Subsecretaría del Trabajo, el Informe de Evaluación, modalidad institucional, año 2023, acorde con lo dispuesto en la mencionada ley N°21.327.

6° Que, la Subsecretaría del Trabajo a través del oficio N°192, de 30 de enero de 2024, comunicó a la Dirección del Trabajo que aprueba con un 99,6% el nivel de cumplimiento global del programa Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo, modalidad institucional, año 2023.

7° Que el número 5 del artículo 10 de la ley N°21.327 ordena que mediante 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, por lo que procede dictar el siguiente acto administrativo.

DECRETO:

PRIMERO: APRUÉBASE en un 99,6% el nivel de cumplimiento global del Programa Mejoramiento de la Calidad de Servicio a los usuarios y las usuarias de la Dirección del Trabajo, modalidad institucional, correspondiente al año 2023, para el pago del componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio, en conformidad con lo dispuesto en número 5 del artículo 10 de la ley N°21.327.

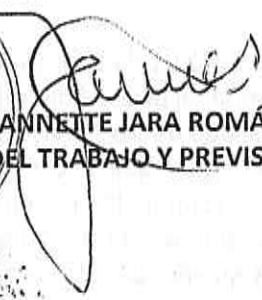
SEGUNDO: DECLÁRASE que la Dirección del Trabajo imputará el gasto derivado del presente decreto a los siguientes ítems del presupuesto vigente de la Dirección del Trabajo:

15.02.01.21.01.001.022 *Componente Base Asignación de Desempeño Personal De Planta*

15.02.01.21.02.001.021 *Componente Base Asignación de Desempeño Personal de Contrata*

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y NOTIFÍQUESE A DIRECCIÓN DEL TRABAJO

POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

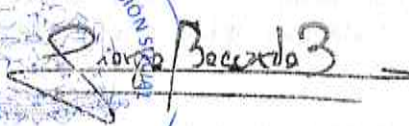

JEANNETTE JARA ROMÁN
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

PCHC/GBB/MESP/RSE/ASA/ROM/SRN

Distribución:

Gabinete Ministra del Trabajo y Previsión Social
Gabinete Subsecretario del Trabajo
Gabinete Director del Trabajo
Auditoría Ministerial
División Jurídica Subsecretaría del Trabajo
Unidad Estudios Laborales
Unidad de Planificación y Control de Gestión Subsecretaría del Trabajo
División de Administración y Finanzas Subsecretaría del Trabajo
Oficina de Partes Subsecretaría del Trabajo

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento


GIORGIO BOCCARDO BOSONI
Subsecretario del Trabajo



E881/2024

ORD. N° : 192/2024

ANT. :

Oficio N°2000-1653/2024 de Dirección del Trabajo, de 15 de enero de 2024, que remite Informe Final de Control y Evaluación Ley N° 21.327, de Modernización de la Dirección del Trabajo.

MAT. : Aprueba cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo, año 2023.

SANTIAGO, 30/01/2024

A : DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

DE : MARIA ELIZABETH SOTO PARADA
SUBSECRETARIA (S) DEL TRABAJO
GABINETE SUBTRAB

Cabe informar a usted que mediante oficio N°2000-1653 de la Dirección del Trabajo, de 15 de enero de 2024, hemos recibido del Informe Final de Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los usuarios de la ley N°21.327, de Modernización de la Dirección del Trabajo, modalidad institucional año 2023, conforme con lo establecido en el artículo 9 de dicha ley.

En mérito de los antecedentes, esta Subsecretaría ha evaluado los resultados de los indicadores y sus respectivos medios de verificación y aprueba con un 99,6 % el nivel de cumplimiento global del Programa para el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo, año 2023 (se adjunta evaluación).

En virtud de lo anterior, la División Jurídica de la Subsecretaría del Trabajo procederá a la elaboración del correspondiente acto administrativo.

Saluda atentamente a usted,

MARIA ELIZABETH SOTO PARADA
SUBSECRETARIA (S) DEL TRABAJO
GABINETE SUBTRAB

Antecedentes:

- Oficio 2000-1653 de la DT (2024-01-15 Oficio 1653 DT remite informe final.pdf)
- Informe Evaluación PMC 2023 (INFORME FINAL DE CONTROL Y EVALUACION LEY N 21327 AÑO 2023 vf.pdf)
- Evaluación PMC 2023 SUBTRAB (Evaluación Programa de Trabajo DT 2023-12.pdf)

MSP / MME / FTP / FAA / pmf

DISTRIBUCION:

OFICINA DE PARTES SUBTRAB
GABINETE SUBSECRETARIO
ESTUDIOS LABORALES
DIVISIÓN JURÍDICA
AUDITORIA MINISTERIAL
PLANIFICACIÓN



2540E4B4D

Para verificar la validez de este documento debe enviar correo electrónico a verificadoc@mintrab.gob.cl y en el asunto indicar el código de barra que se muestra al final del mismo.

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2º letra F y G de la Ley 19.799

INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	OBJETIVO	Meta año 2023	Unidad	Ponderación	Valor efectivo año 2023	Cumplimiento indicador	Ponderación obtenida
INDICADORES DE DESEMPEÑO	PORCENTAJE DE FISCALIZACIONES DE OFICIO POR PROGRAMA QUE DETECTAN INFRACCIÓN	Aumentar la eficacia de la fiscalización programada (de oficio), con el fin de promover el cumplimiento y sancionar el incumplimiento de la ley laboral y de salud y seguridad en el trabajo por parte de los empleadores.	24%	%	25%	35,97%	149,87%	25,0%
	COBERTURA DE LA FISCALIZACIÓN AÑO T	Ampliar la cobertura de la labor de fiscalización de la Dirección del Trabajo.	6,29%	%	10%	6,34%	100,73%	10,0%
	TIEMPO PROMEDIO DE EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE PERSONALIDAD JURÍDICA PROVISORIA PARA UNA ORGANIZACIÓN SINDICAL	Promover acciones de mejora continua en los servicios entregados a las organizaciones sindicales, considerando que existe un gran espacio para su crecimiento y desarrollo, contribuyendo a relaciones laborales más justas y equitativas	9,00	Días hábiles	15%	4,08	220,69%	15,0%
	PORCENTAJE DE USUARIOS/AS QUE CONSIDERA QUE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO NO SATISFACE LAS NECESIDADES DE SUS USUARIOS/AS		35%	%	13%	31%	112,90%	13,0%
	PORCENTAJE DE USUARIOS/AS QUE CONSIDERA QUE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO NO CUENTA CON FUNCIONARIOS/AS COMPROMETIDOS/AS CON SU LABOR		37%	%	13%	32%	115,63%	13,0%
INDICADORES INSTRUMENTO	PORCENTAJE DE USUARIOS/AS QUE CONSIDERA QUE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO NO ENTREGA UNA RESPUESTA COMPLETA SOBRE EL RESULTADO DE SU TRÁMITE		26%	%	12%	27%	96,30%	11,6%
	PORCENTAJE DE USUARIOS/AS QUE SE CONSIDERA INSATISFECHO/A CON LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO		28%	%	12%	28%	100,00%	12,0%
	PONDERACIÓN GLOBAL							99,6%



DEPTO. GESTION Y DESARROLLO
DEPTO. GESTION Y DESARROLLO
E13512/2024

OFICIO ORDINARIO N°: 2000-1653/2024

ANT.: Decreto Exento N°56 del 2023. Oficio N°1047, que remite informe Parcial de Control y Evaluación, Ley N°21.327, modalidad institucional primer semestre.

MAT.: Remite Informe Final de Control y Evaluación, Ley N°21.327, modalidad institucional año 2023.

SANTIAGO, 15/01/2024

DE : PABLO MARCIAL ZENTENO - DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO -
OFICINA DIRECTOR - OFICINA DIRECTOR

A : GIORGIO BOCCARDO BOSONI - SUBSECRETARIO DEL TRABAJO

De mi consideración:

Mediante el presente, adjunto remito a usted, informe Final de control y Evaluación, ley N°21.327, modalidad institucional año 2023.

Sin otro particular,

Saluda atte. a Usted



PABLO MARCIAL ZENTENO MUNOZ
DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO
OFICINA DIRECTOR

PZM / NAS / CCB / cah

Distribución:
SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO
SECRETARÍA DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO
UNIDAD DE PARTES



PABLO MARCIAL ZENTENO MUNOZ
DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL
DIRECCION DEL TRABAJO
15/01/2024 16:23:53



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799. Para verificar la integridad y autenticidad de este documento debe escanear el código QR de verificación.



INFORME FINAL DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
PRESTADOS A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DEL
TRABAJO AÑO 2023
LEY N° 21.327

ENERO
2024

Preparado por: Analista de gestión	Revisado por: Jefatura Unidad de Planificación y Control de Gestión	Aprobado por: Jefatura Departamento Gestión y Desarrollo
Firma:	Firma:	Firma:



INDICE

INTRODUCCIÓN 3

II. INDICADORES Y METAS PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS(AS) USUARIOS(AS) DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO AÑO 2023..... 4

III. MODALIDAD DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PONDERADORES..... 4

IV. RESULTADO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA PERÍODO ENERO- DICIEMBRE 2023. 5

V. ANALISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN, DESAGREGADOS SEGÚN ÁREA DE PERTENENCIA..... 6

VI. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS RESPECTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO. 9

VII. ANALISIS DE INDICADORES ASOCIADOS AL INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN DE LOS(AS) USUARIOS(AS) RESPECTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO. 9

IX.- CONCLUSIONES GENERALES DEL PERÍODO..... 15



INTRODUCCIÓN

El artículo N°10 de la Ley N° 21.327 sobre Modernización de la Dirección del Trabajo, estipula que, “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 correspondientes indicadores y ponderadores; y el instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio”, lo anterior, a fin de contar con información relevante que facilite la toma de decisiones, tanto en el aspecto estratégico como operativo.

En cumplimiento de este mandato legal, el Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los(as) Usuarios(as) de la Dirección del Trabajo año 2023, se planteó como objetivo *“elevar el estándar de las actuaciones del Servicio en términos de la oportunidad en que éstas se realizan y la ampliación de la cobertura de la fiscalización”*, a través de la medición de indicadores de gestión asociados a objetivos estratégicos y la evaluación de un instrumento de medición de la percepción de los usuarios, en el marco del proceso de modernización del Servicio.

Dicho programa se formuló comprometiendo tres indicadores de gestión asociados a objetivos estratégicos, cuya modalidad de cumplimiento es institucional y cuatro mediciones vinculadas al instrumento de medición de la percepción de los usuarios.

El presente informe tiene por objeto dar cuenta del desempeño del periodo enero-diciembre 2023 de los compromisos del referido Programa 2023. Se detallan los componentes del programa (indicadores de gestión bajo modalidad institucional e instrumento de medición de la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de servicio) y se analiza el desempeño de cada uno de éstos, para finalizar con los resultados del año 2023 y las conclusiones generales del período.



II. INDICADORES Y METAS PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS(AS) USUARIOS(AS) DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO AÑO 2023.

Para el año 2023, el Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios prestados a los(as) usuarios(as) de la Dirección del Trabajo está conformado por:

- a) Tres (3) indicadores de gestión, bajo modalidad institucional, vinculados a dos áreas estratégicas¹ de la Institución: Inspección y Relaciones Laborales, cada uno con sus respectivas metas y ponderadores, que responden a los ámbitos de calidad y eficacia en la entrega de los productos que brinda el Servicio a nuestros usuarios.
A estos indicadores se le asigna una ponderación del 50% del Programa, de conformidad al artículo 10, N°1 de la Ley N° 21.327.
- b) Cuatro indicadores vinculados al instrumento de medición de la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de servicio. Para el año 2023 se utilizó como instrumento de medición de la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de servicio, la “Medición de Satisfacción Usuaría” (MESU), coordinada por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda para efectos del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
A este Instrumento de medición se le asigna una ponderación del 50% del Programa, de conformidad al artículo 10, N°1 de la Ley N° 21.327.

III. MODALIDAD DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PONDERADORES

Para la formulación de indicadores se utilizó el marco conceptual y técnico dispuesto en el Programa de Mejoramiento de la Gestión y/o Formulación Presupuestaria, por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección de Presupuestos

La modalidad de cumplimiento de los indicadores es institucional, es decir, el cumplimiento de las metas fijadas en el presente programa es realizada por todas(os) las(os) funcionarias(os) de la Dirección del Trabajo. Para cada uno de los indicadores se definieron ponderadores, los cuales en conjunto totalizan un 50%. La forma para determinar el ponderador efectivo obtenido por cada

¹ Cabe señalar, que para el período 2023 -2026, entre los objetivos estratégicos de la Dirección del Trabajo se encuentran:
1. 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.
2. Mejorar la calidad y aumentar la cobertura de los productos y servicios de atención directa a los usuarios y las usuarias, incorporando activamente su perspectiva, diversificando e impulsando mecanismos de participación ciudadana, que permitan recabar la opinión de la ciudadanía, sobre políticas, programas y problemáticas que les afecten



indicador éste deberá contar, a lo menos, con un 75% de nivel de cumplimiento; si no se logra dicho mínimo, el ponderador efectivo obtenido por el indicador será igual a cero. Para ello se considerará lo siguiente:

- a) **Cumplido:** cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o superior a 100% y, por tanto, obtiene todo el ponderador asignado.
- b) **Parcialmente cumplido:** cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o mayor a 75% y menor a 100%, obteniendo la proporción equivalente del ponderador.
- c) **No cumplido:** cuando obtenga un nivel de cumplimiento efectivo menor a 75% y, por lo tanto, obtiene 0% del ponderador asignado.

El nivel de cumplimiento del componente indicadores de desempeño del programa se determina mediante la sumatoria de los ponderadores efectivamente obtenidos por cada indicador.

IV. RESULTADO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROGRAMA PERÍODO ENERO-DICIEMBRE 2023.

A continuación, se muestra una tabla resumen con las mediciones comprometidas y sus respectivas metas, ponderaciones y estado de avance efectivo al 31 de diciembre de 2023:

Área	Indicador	Meta	Ponderación	Valor obtenido Al 31/12/2023	Porcentaje de cumplimiento efectivo	Ponderación obtenida al 31/12/2023	Estado
Inspección	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción	24%	25%	35.97% (6.423/17.857)	149.87%	25%	Cumplido
	Cobertura de la fiscalización año t	6.29%	10%	6.34% (32.177/507.849)	100.79	10%	Cumplido
Relaciones Laborales	Tiempo promedio de emisión de certificados de personalidad jurídica provisoria para una organización sindical	9 días hábiles	15%	4.08 días hábiles (4.070/998)	220.58%	15%	Cumplido

El nivel de cumplimiento de la parte correspondiente a los indicadores de gestión del Programa es de un 50%. Este se obtiene mediante la sumatoria de los ponderadores efectivamente obtenidos por cada indicador y que en el detalle se traduce en el aporte que hacen el indicador de “Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción” (25%), “Cobertura de la fiscalización” (10%) y el indicador “Tiempo promedio de emisión de certificados de personalidad jurídica provisoria para una organización sindical” (15%), que aportan con su ponderación total al cumplimiento global de este componente del programa.



V. ANALISIS DE INDICADORES DE GESTIÓN, DESAGREGADOS SEGÚN ÁREA DE PERTENENCIA.

ANALISIS INDICADOR ÁREA INSPECCIÓN.

INDICADOR	Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción.		
CARACTERÍSTICAS	Ascendente		
Situación al 31 de diciembre 2023			
Valor	35.97%	Meta	24%
Numerador:	6.423	Denominador:	17.857
Porcentaje de cumplimiento	149.87%	Estado al 31/12/2023	Cumplido

Análisis de resultados	Indicador que a diciembre se encuentra en estado cumplido con un rendimiento/valor de 35.97%, en relación a una meta de 24%, lo cual determina un porcentaje de cumplimiento de 149.87%. Este sobrecumplimiento obedece principalmente por la ejecución durante el año 2023, de dos programas de fiscalización de gran envergadura, focalizados en sectores con altos niveles de infraccionalidad: 1) Programa de fiscalización electrónico de 1.500 fiscalizaciones aproximadamente relacionado con la Ley de Inclusión, cuyo nivel de infraccionalidad fue del 98% y 2) Programa de fiscalización presencial de 450 fiscalizaciones aproximadamente, dirigido al sector del retail, cuyo nivel de infraccionalidad fue de un 85%.
Medios de verificación	BBDD % Fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción.xlsx



INDICADOR	Cobertura de la fiscalización año t		
CARACTERÍSTICAS	Ascendente		
Situación al 31 de diciembre 2023			
Valor	6.34%	Meta	6.29%
Numerador:	32.177	Denominador:	507.849
Porcentaje de cumplimiento	100.79%	Estado al 31/12/2023	Cumplido

Análisis de resultados:	El indicador presenta un sobrecumplimiento (marginal) respecto de la meta comprometida, lo cual se debe principalmente al mayor número de fiscalizaciones visadas en el año 2023, respecto de los años anteriores, hecho que indica que la actividad Inspectiva está recuperando progresivamente los niveles históricos mostrados en el período previos a la pandemia. Metodológicamente, para esta medición, la línea Inspectiva establece un denominador de base fija, el cual correspondió al universo de empresas (Rut únicos) sujetas a fiscalización por parte de la Dirección del Trabajo en el año t. Dado que la Dirección del Trabajo no dispone de información suficiente para determinar el universo de empresas sujetas a fiscalización, se trabaja con las bases de datos del Servicio de Impuestos Internos (SII), las que estuvieron disponibles en el mes de noviembre 2023, por lo tanto, el indicador no mostró avances mensuales y la medición se ejecutó en el mes de diciembre del año t. Cabe señalar que la información que proveyó el Servicio de Impuestos Internos en el mes de noviembre 2023 corresponde a las declaraciones de impuestos realizadas en abril del mismo año, respecto del ejercicio del año comercial anterior (año t-1). Esto es, las bases de datos entregadas a la Dirección del Trabajo corresponden a la operación renta 2023, en relación al año comercial 2022.
Medios de verificación	BBDD Cobertura de la Fiscalización.xlsx



ANALISIS INDICADORES ÁREA RELACIONES LABORALES.

INDICADOR	Tiempo promedio de emisión de certificados de personalidad jurídica provisoria para una organización sindical		
CARACTERÍSTICAS	Descendente		
Situación al 31 de diciembre 2023			
Valor	4.08 días hábiles	Meta	9 días hábiles
Numerador:	4.070	Denominador:	998
Porcentaje de cumplimiento	220.58%	Estado al 31/12/2023	Cumplido

Análisis de resultados:	Indicador que al finalizar el periodo presenta un rendimiento/valor de 4.08 días hábiles, en relación a una meta de 9 días hábiles, lo que determina un porcentaje de cumplimiento de 220.58%. El sobrecumplimiento que presenta el indicador se debe principalmente a dos razones: la primera dice relación con que las diferentes Inspecciones del país adoptaron medidas preventivas para asegurar el cumplimiento del compromiso lo que se tradujo en que la generación de certificados de personalidad jurídica provisoria de una organización sindical se emitiera en un tiempo que no superó los 3 días hábiles promedio y, la segunda, a una demanda menor a la proyectada.
Medios de verificación	BBDD Tiempo promedio de emisión de certificados de personalidad jurídica provisoria OOSS V2.xlsx



VI. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS RESPECTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO.

Para el año 2023 se determinó evaluar de manera más integral el desempeño de la Dirección del Trabajo. Lo anterior, de conformidad a elementos técnicos, que permitieron el establecimiento de cuatro (4) indicadores, los cuales se extraen de la Medición de Satisfacción Usuaría de los servicios entregados por la Dirección del Trabajo, coordinada por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, lo que constituye el otro 50% del programa de mejoramiento de la calidad de los servicios.

Los indicadores definidos fueron los siguientes:

Indicador	Meta	Ponderación
Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no satisface las necesidades de sus usuarios/as.	35%	13%
Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no cuenta con funcionarios/as comprometidos/as con su labor.	37%	13%
Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no entrega una respuesta completa sobre el resultado de su trámite.	26%	12%
Porcentaje de usuarios/as que se considera insatisfecho/a con los tiempos de respuesta de la Dirección del Trabajo.	28%	12%

VII. ANALISIS DE INDICADORES ASOCIADOS AL INSTRUMENTO DE PERCEPCIÓN DE LOS(AS) USUARIOS(AS) RESPECTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO.

A continuación, se muestra una tabla resumen con las mediciones comprometidas y sus respectivas metas, ponderaciones y estado de avance efectivo al 31 de diciembre de 2023:

Indicador	Meta	Ponderación	Valor obtenido Al 31/12/2023	Porcentaje de cumplimiento efectivo	Ponderación obtenida al 31/12/2023	Estado
Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no satisface las necesidades de sus usuarios/as.	35%	13%	31%	112.90%	13%	Cumplido
Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no cuenta con funcionarios/as comprometidos/as con su labor.	37%	13%	32%	115.62%	13%	Cumplido
Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no entrega una respuesta completa sobre el resultado de su trámite.	26%	12%	27%	96.29%	11.55%	Parcialmente Cumplido
Porcentaje de usuarios/as que se considera insatisfecho/a con los tiempos de respuesta de la Dirección del Trabajo.	28%	12%	28%	100%	12%	Cumplido



INDICADOR	Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no satisface las necesidades de sus usuarios/as.		
CARACTERÍSTICAS	Indicador descendente		
Situación al 31 de diciembre 2023			
Valor	31%	Meta	35%
Porcentaje de cumplimiento	112.90%	Estado al 31/12/2023	Cumplido

Análisis de resultados:	Al 31.12.2023, el indicador se encuentra cumplido, pues el nivel de insatisfacción es inferior a la meta propuesta (35% versus 31%). El resultado obtenido constituye un logro de la Dirección del Trabajo, dado que la percepción usuaria, respecto a que la Dirección del Trabajo NO satisfacía las necesidades usuarias iba en incremento entre el año 2019 al 2022, siendo éste el primer año que se ha logrado revertir esta situación, presentando una insatisfacción menor que el año 2022 (36%) e incluso menor al año 2021 (34%). Respecto a las acciones que ha efectuado la Dirección del Trabajo para influir en esta materia se encuentran: a) Se han incorporado un mayor número de trámites al canal digital, lo que conlleva a que el/a usuario/a perciba que existe una mayor preocupación por atender sus necesidades. b) Se simplifican trámites en el portal digital, lo cual también puede ser percibido como una preocupación por las necesidades de los/as usuarios/as, sobre todo frente al cumplimiento de obligaciones legales y donde el tiempo se transforma en la principal necesidad del/a usuario/a. c) La implementación de la Ley TEA (trámite "Aviso Ley TEA"): incorpora necesidades que poseen los/as usuarios/as que están a cargo de niños/as con Trastorno de Espectro Autista, que protegen sus trabajos frente a tener que ausentarse de su fuente laboral por crisis que sufran estos/as menores.
Medios de verificación	1. Certificado de cumplimiento de requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1 del sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria. 2. Informe "Indicadores PMC 2023 Dirección del Trabajo", elaborado por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda. 3. Correo electrónico de Tomás Aguayo taguayo@hacienda.gov.cl, de fecha 10.01.2024, que remite Informe "Indicadores PMC 2023 Dirección del Trabajo".



INDICADOR	Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no cuenta con funcionarios/as comprometidos/as con su labor.		
CARACTERÍSTICAS	Indicador descendente		
Situación al 31 de diciembre 2023			
Valor	32%	Meta	37%
Porcentaje de cumplimiento	115.62%	Estado al 31/12/2023	Cumplido

Análisis de resultados:	Al 31.12.2023, este indicador se encuentra cumplido, pues el nivel de insatisfacción es inferior a la meta propuesta (37% versus 32%). Constituye un logro del Servicio, en tanto la insatisfacción respecto al compromiso de los/as funcionarios/as se encontraba estancada en niveles altos, pasando de un 37% el año 2022 a un 32% el año 2023. Entre las acciones que se visualizan como parte de las estrategias que permiten mejorar este desempeño, se tiene: a) Mayor utilización de las redes sociales para informar a los/as usuarios/as sobre trámites, procedimientos y fechas de cumplimiento de obligaciones legales. Ello se puede percibir como un mayor compromiso de los/as funcionarios/as que se desempeñan en la Dirección del Trabajo para cumplir con la misión institucional. b) Se han incorporado un mayor número de trámites al canal digital, lo que conlleva a que el/a usuario/a perciba como un compromiso de los/as funcionarios/as para brindar una mejor atención al usuario/a optimizando sus tiempos. c) Se simplifican trámites en el portal digital. En este punto también se ve un trabajo desde los/as funcionarios/as para optimizar los procesos y con ello se muestra un compromiso con la Institución que se traduce en mejoras para el/a usuario/a d) La implementación de la Ley TEA con el "Aviso Ley TEA". Los/as funcionarios/as idean como implementar esta Ley y como hacerla garantizable, lo cual implica un compromiso con la labor y la razón de ser del Servicio en beneficio de los/as usuarios/as. e) Se genera estrategia comunicacional enviando correos masivos a los/as usuarios/as recordándoles trámites que deben realizar, sus requisitos y fechas de vencimiento. Esta nueva estrategia es percibida como el compromiso que adquiere la Institución con los/as usuarios/as mediante el ejercicio de una labor funcionaria.
Medios de verificación	1. Certificado de cumplimiento de requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1 del sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria. 2. Informe "Indicadores PMC 2023 Dirección del Trabajo", elaborado por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda. 3. Correo electrónico de Tomás Aguayo taguayo@hacienda.gov.cl, de fecha 10.01.2024, que remite Informe "Indicadores PMC 2023 Dirección del Trabajo".



INDICADOR	Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no entrega una respuesta completa sobre el resultado de su trámite.		
CARACTERÍSTICAS	Indicador descendente		
Situación al 31 de diciembre 2023			
Valor	27%	Meta	26%
Porcentaje de cumplimiento	96.29%	Estado al 31/12/2023	Parcialmente cumplido

Análisis de resultados:	Al 31.12.2023, este indicador se encuentra parcialmente cumplido. No obstante, cabe señalar que su rendimiento presenta una mejora en relación al año 2022 (29%) versus 2023 (27%). Es importante señalar que desde el año 2019, la insatisfacción venía en incremento respecto de esta medición. Recién en 2023 presenta una disminución, por lo cual, el resultado constituye un avance para la Institución, aun cuando no se haya alcanzado la meta planificada. Entre las acciones que adoptaron para mejorar esta percepción usuaria, se encuentran: a) Los/as funcionarios/as han sido capacitados en la utilización de lenguaje fácil, lo cual ha permitido acercar la respuesta al entendimiento usuario común, lo cual se percibe como una mejor respuesta. b) Se ha trabajado en la redacción de los reclamos ("quejas"), a fin de poder dar respuestas más claras a los/as usuarios/as, lo que implica una mejor percepción sobre la calidad de la respuesta. c) El ingreso de trámites por el canal digital ha implicado que no se comprenda claramente la solicitud del usuario/a, por lo cual en algunas Inspecciones (en la medida de sus posibilidades para lo cual en las oficinas donde ha sido posible se ha generado estrategias de llamar al/a usuario/a para determinar su necesidad y orientar así el trabajo de los/as funcionarios/as a cargo del caso. Ello ha implicado que la respuesta entregada logre cumplir con la solicitud. No obstante, esta estrategia es reducida, dada la cantidad de demanda y la capacidad Institucional para implementar este tipo de acciones de manera masiva.
Medios de verificación	1. Certificado de cumplimiento de requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1 del sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria. 2. Informe "Indicadores PMC 2023 Dirección del Trabajo", elaborado por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda. 3. Correo electrónico de Tomás Aguayo taguayo@hacienda.gov.cl, de fecha 10.01.2024, que remite Informe "Indicadores PMC 2023 Dirección del Trabajo".

INDICADOR	Porcentaje de usuarios/as que se considera insatisfecho/a con los tiempos de respuesta de la Dirección del Trabajo.		
CARACTERÍSTICAS	Indicador descendente		
Situación al 31 de diciembre 2023			
Valor	28%	Meta	28%
Porcentaje de cumplimiento	100%	Estado al 31/12/2023	Cumplido

Análisis de resultados:	El indicador se encuentra cumplido, logrando disminuir la insatisfacción respecto a los tiempos de respuesta, pasando de un 32% en el año 2022 a un 28% en el 2023. Las estrategias que se han implementado para reducir la insatisfacción de los tiempos de respuesta se encuentran: a) Incorporación de un mayor número de trámites al canal digital, lo que ha generado que existan trámites de entrega más inmediata. b) Digitalización de información que reduce los tiempos de entrega de las respuestas, ello porque se utilizan medios electrónicos de entrega de respuesta, eliminando la masividad de los formatos papel y envío por correspondencia normal. c) Se han desarrollado estrategias de respuestas masivas o soluciones frente a problemas masivos presentados por los usuarios mediante reclamos (quejas), reduciendo los tiempos de respuestas de estas solicitudes. d) Se ha invertido en capacidad funcionaria para reducir los “casos de arrastre” (gran número de fiscalizaciones activadas en años anteriores. e) Se simplifican trámites en el portal digital. Ello mejora los tiempos que los/as usuarios/as invierten en el cumplimiento de ciertas obligaciones legales, lo que se traduce en una mejor percepción de los tiempos de respuesta.
Medios de verificación	1. Certificado de cumplimiento de requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1 del sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria. 2. Informe “Indicadores PMC 2023 Dirección del Trabajo”, elaborado por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda. 3. Correo electrónico de Tomás Aguayo taguayo@hacienda.gov.cl, de fecha 10.01.2024, que remite Informe “Indicadores PMC 2023 Dirección del Trabajo”.



VIII. RESULTADOS DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO, AÑO 2023.

El nivel de cumplimiento global alcanzado por el programa se ve graficado en la siguiente tabla:

Indicador	Meta	Lectura	Resultado	% Cumplimiento	Ponderador	Aporte del indicador al cumplimiento
Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción	24 %	Ascendente	35.97%	149.87%	25%	25%
Cobertura de la fiscalización año t.	6.29%	Ascendente	6.34%	100.79%	10%	10%
Tiempo promedio de emisión de certificados de personalidad jurídica provisoria para una organización sindical	9 días hábiles	Descendente	4.07	221.13%	15%	15%
Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no satisface las necesidades de sus usuarios/as.	35%	Descendente	31%	112.90%	13%	13%
Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no cuenta con funcionarios/as comprometidos/as con su labor.	37%	Descendente	32%	115.62%	13%	13%
Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no entrega una respuesta completa sobre el resultado de su trámite.	26%	Descendente	27%	96.29%	12%	11.55%
Porcentaje de usuarios/as que se considera insatisfecho/a con los tiempos de respuesta de la Dirección del Trabajo.	28%	Descendente	28%	100%	12%	12%
Nivel de cumplimiento global del Programa (sumatoria de los aportes de los indicadores al nivel de cumplimiento global)						99.55%



IX.- CONCLUSIONES GENERALES DEL PERÍODO.

El Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo año 2023, adscrito a la Ley N° 21.327, fue aprobado mediante el Decreto Exento N°56 de 2023 de los Ministros de Hacienda y del Trabajo y Previsión Social.

El citado Programa posee dos componentes:

- Tres (3) indicadores de gestión, comprometidos bajo modalidad institucional, cada uno con sus respectivas metas y ponderadores, que responden a los ámbitos de la calidad y eficacia en la entrega de los productos que brinda la Dirección del Trabajo a sus usuarios. Estas mediciones están vinculadas a las áreas estratégicas de Inspección y Relaciones Laborales de la Dirección del Trabajo y tienen una ponderación asignada en conjunto del 50% del Programa.
- Un instrumento de medición de la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de los servicios prestados por la Dirección del Trabajo, respecto del cual se comprometieron cuatro (4) indicadores, que se extraen del referido instrumento y que en conjunto constituyen el otro 50% de la ponderación del Programa,

Respecto de los resultados de los indicadores de gestión éstos se encuentran cumplidos al 31 de diciembre de 2023.

El indicador “Porcentaje de fiscalizaciones de oficio por programa que detectan infracción” finalizó con un rendimiento/valor de 35.97%, en relación a una meta de 24%, lo cual determina un porcentaje de cumplimiento de 149.87%. Esto, debido a la acción planificada y enfocada en aquellos sectores “más riesgosos” en cuanto a incumplimiento de la normativa laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo.

El indicador “Cobertura de la fiscalización año t.”, finalizó con un rendimiento/valor de 6.34%, en relación a una meta de 6.29%, lo cual determina un porcentaje de cumplimiento de 100.73%.

Finalmente, el indicador “Tiempo promedio de emisión de certificados de personalidad jurídica provisoria para una organización sindical”, concluyó con un rendimiento/valor de 4.07 días hábiles, en relación a una meta de 9 días hábiles, lo que determina un porcentaje de cumplimiento de 221.13%.

En relación a los indicadores asociados al instrumento de medición de la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de los servicios prestados por la Dirección del Trabajo se tienen los siguientes resultados a fines de ejercicio:

“Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no satisface las necesidades de sus usuarios/as”; “Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no cuenta con funcionarios/as comprometidos/as con su labor” y “Porcentaje de usuarios/as que se considera insatisfecho/a con los tiempos de respuesta de la Dirección del Trabajo”, cumplidos. Indicador



“Porcentaje de usuarios/as que considera que la Dirección del Trabajo no entrega una respuesta completa sobre el resultado de su trámite”, parcialmente cumplido.

Respecto de estos resultados, es importante destacar las acciones que el Servicio ha realizado y que fueron detalladas en los análisis, las cuales reeditaron en una disminución de la insatisfacción.

Finalmente, cabe señalar que el resultado de la implementación del Programa de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Prestados a los Usuarios de la Dirección del Trabajo año 2023, responde a los esfuerzos institucionales desplegados en el período, particularmente del trabajo de los/as funcionarios/as del Servicio en cada una de sus áreas de desempeño.

DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO

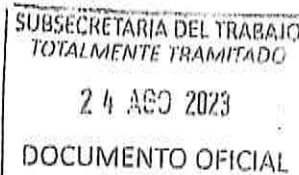


APRUEBA NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO AÑO 2022, LEY N°21.327.

SANTIAGO, 24 AGO 2023

DECRETO EXENTO N° 92

VISTO:



Lo dispuesto en la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue aprobado por el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el Decreto con Fuerza de Ley N°25, de 1959, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que crea el Ministerio del Trabajo y Previsión Social con dos Subsecretarías y el Ministerio de Salud Pública; en el artículo 6° de la Ley N°21.327, que moderniza la Dirección del Trabajo; en el Decreto Supremo N°71, de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que nombra Ministros y Ministras de Estado en las carteras que se indica; en el Decreto Supremo N°69, de 2022, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba reglamento para la aplicación de la asignación especial de calidad de servicio de la Dirección del Trabajo; en el Decreto Exento N°188, de 2022, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprobó programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo, año 2022; en el Oficio N°60 de la Dirección del Trabajo, de 13 de enero de 2023, que remite Informe de Evaluación Ley N°21.327; en el Oficio N°136 de la Subsecretaría del Trabajo, de 25 de enero de 2023, que remite observaciones sobre Informe de Evaluación Ley N°21.327; en el Oficio N°178 de Dirección del Trabajo, de 2 de febrero de 2023, que responde observaciones sobre Informe de Evaluación Ley N°21.327; en el Oficio N°266 de la Subsecretaría del Trabajo, de 14 de febrero de 2023, que aprueba cumplimiento de metas institucionales de la Dirección del Trabajo, año 2022 y en la Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

Que, siendo necesario mejorar la gestión y la calidad de los servicios prestados a los(as) usuarios(as) de la Dirección del Trabajo en su condición de servicio fiscalizador, además de incentivar el cumplimiento de metas institucionales, colectivas, según áreas territoriales y/o funcionales, u otras que se definan, orientadas a brindar un mejor servicio a las personas, mediante el artículo 6 de la Ley N°21.327 sobre Modernización de la Dirección del Trabajo, se estableció una Asignación Especial de Calidad de Servicio para el personal de planta y a contrata de dicho servicio.

Que, de conformidad con el artículo 10 de la Ley N°21.327, el (la) Director(a) del Trabajo debe proponer al (a) Ministro(a) del Trabajo y Previsión Social un Programa de Mejoramiento de la Calidad de los servicios prestados a los(as) usuarios(as), en adelante "el Programa", 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. Lo anterior, se aprobó mediante Decreto Exento N°188, de 02 de noviembre de 2022.

Que el número 5 del artículo 10 de la Ley N°21.327 establece: "*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*".

Que, mediante Oficio N°60, de Dirección del Trabajo, de 13 de enero de 2023, se remitió informe de evaluación, acorde a lo dispuesto en la Ley N°21.327, de Modernización de la Dirección del Trabajo, modalidad institucional, año 2022.

Que el Oficio N°136 de la Subsecretaría del Trabajo, de 26 de enero de 2023, remitió observaciones sobre Informe de Evaluación antes referido.

Que, por medio de Oficio N°178 la Dirección del Trabajo, con fecha 02 de febrero de 2023, respondió observaciones sobre Informe de Evaluación de Ley N°21.327.

Que, a través del oficio N°266, de 14 febrero de 2023, la Subsecretaría del Trabajo comunicó su aprobación del 100% en el nivel de cumplimiento de las metas anuales para el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo, año 2022.

DECRETO:

PRIMERO: APRUÉBASE en un 100% el nivel de cumplimiento de las metas anuales asociado a la evaluación del componente al mejoramiento a la calidad de los servicios prestados a los usuarios, en modalidad institucional de la Dirección del Trabajo, correspondiente al año 2022.

SEGUNDO: IMPÚTESE el gasto que demande el cumplimiento del presente decreto al siguiente ítem del presupuesto vigente de la Dirección del Trabajo:

15.02.01.21.01.001.022	Componente Base Asignación de Desempeño Personal De Planta
15.02.01.21.02.001.021	Componente Base Asignación de Desempeño Personal de Contrata

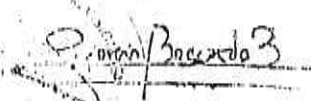
**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE
POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**


JEANNETTE JARA ROMÁN
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL




PCHC/SBD/MESP/ASA/CES/ROM/MES
MINISTERIAL

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento


GIORGIO BOCCARDO BOSONI
Subsecretario del Trabajo

Distribución:
Gabinete Ministra del Trabajo y Previsión Social
Gabinete Subsecretario del Trabajo
Gabinete Director del Trabajo
Auditoría Ministerial
División Jurídica Subsecretaría del Trabajo
Unidad de Planificación y Control de Gestión Subsecretaría del Trabajo
División de Administración y Finanzas Subsecretaría del Trabajo
Oficina de Partes Subsecretaría del Trabajo