GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN DE PRESUPUESTOS

FONDO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

MINUTA EJECUTIVA DE LA PROPUESTA: "MEJORAMIENTO DE LA VENTANILLA EMPLEADORES Y DESARROLLO DE VENTANILLA SINDICAL EN PORTAL WEB DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO, PARA LOGRAR UNA INSPECCIÓN DEL TRABAJO VIRTUAL" (INSPECCIÓN DEL TRABAJO EN LÍNEA)

PROPONENTE: DIRECCIÓN DEL TRABAJO

Elaborada por la Dirección de Presupuestos en base al informe final presentado por el proponente. Los juicios contenidos son de responsabilidad del autor y no representan necesariamente la visión de la DIPRES.

SEPTIEMBRE 2008

Ministerio de Hacienda
Dirección de Presupuestos

MINUTA EJECUTIVA N° 9[1]
FONDO DE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

1. Antecedentes

Nombre Propuesta: "**Inspección del Trabajo en Línea (ITEL)"**

Servicio(s) Público(s) sujeto(s) del mejoramiento: **Dirección del Trabajo** (**DT**)

Elaborada por: Dirección del Trabajo

Monto de la Propuesta: M$174.580 para el año 2009 y gastos operacionales "en régimen" de M$72.889 a partir del año 2010.

2. Problema de Gestión Identificado

A. Proceso de Gestión que aborda la propuesta: El mejoramiento e innovación de procesos de gestión asociados a las labores de Fiscalización, Conciliación, Relaciones Laborales y Atención a Usuarios/as que desarrolla la Inspección del Trabajo.
La "Fiscalización" permite verificar el cumplimiento de la legislación laboral por parte de los empleadores. Por su parte, la "Conciliación" facilita la solución de conflictos entre trabajadores con relación laboral concluida y sus ex empleadores. Las "Relación Laborales" corresponden a funciones de asesoría que presta la Dirección del Trabajo a empleadores y sindicatos para el mejor cumplimiento de sus obligaciones labores. Dentro de esta misma función, la DT realiza una labor de capacitación y difusión sobre normas laborales. Por último, la "Atención a Usuarios" reúne un conjunto de trámites que deben desarrollar los empleadores en las Inspecciones del Trabajo, desde el ingreso de cartas de aviso de término de relación laboral o solicitud de autorización de jornadas excepcionales de trabajo, hasta consultas laborales y otras.

B. Problema identificado

La principal debilidad identificada en el conjunto de los procesos descritos, es la insuficiente oferta de servicios que faciliten el cumplimiento de las obligaciones del sector empresarial respecto de la legislación laboral.
Dentro de las brechas detectadas, en base a un estudio cualitativo realizado en el marco de esta propuesta[2], se advierte que los empleadores necesitan servicios tales como una fiscalización asistida en línea, autoevaluaciones y evaluaciones de cumplimiento laboral y asistencia técnica, que les faciliten (en términos de reducción de tiempo destinado y de costos administrativos involucrados) el cumplimiento de la normativa laboral exigida incluso, a nivel de mercados internacionales. A modo de ejemplo, la página Web de la institución sólo

[1] Esta Minuta ha sido elaborado por la Dirección de Presupuestos en base al informe final de la Propuesta "Inspección del Trabajo en Línea (ITEL)" adjudicada a la Dirección del Trabajo en el marco del Fondo de Modernización de la Gestión Pública. El contenido del informe final aprobado cumple con los Términos de Referencia y Bases Administrativas que reglamentan el Fondo. Al ser una propuesta elaborada por terceros, los juicios contenidos en el informe son de responsabilidad de quienes elaboraron la propuesta y no necesariamente representan la visión de la DIPRES.

[2] Estudio cualitativo que incluyó entrevistas y focus group a empleadores de la pequeña, mediana y gran empresa (una sesión grupal para cada tamaño de empresa) a cargo de la consultora IPSOS.

permite a los empleadores enviar algunas tramitaciones, tales como el aviso de término de contrato y constancias de hechos laborales.
Por otro lado, la DT posee una acotada cobertura de fiscalización sobre el universo de empleadores, en la actualidad, sólo se fiscaliza un 10% de las empresas existentes en el país. El tiempo promedio desde que se interpone una denuncia y se realiza la fiscalización en terreno es de 31 días.
La población afectada por los problemas abordados por esta propuesta, la constituye el universo de empleadores existentes en el país, equivalente a 817.000 empleadores. El 80% de este universo son pequeñas y micro empresas, que poseen menos de 9 trabajadores.
Desde el punto económico productivo, la percepción de los empleadores, en base al mismo estudio cualitativo y a los datos extraídos de la encuesta[3] al usuario realizada en la página Web institucional, es la siguiente:

a) Que la Dirección del Trabajo sólo los sanciona y no les entrega las herramientas necesarias, como por ejemplo Asistencia Técnica para orientarlos en el cumplimiento de la normativa laboral.

b) Sus necesidades respecto de la resolución de denuncias, realización de trámites y asistencia técnica laboral no son satisfechas en forma rápida y expedita por parte de la Dirección del Trabajo. En ese sentido el 63% de quienes contestaron la encuesta manifiestan que recurrir a la Dirección del Trabajo les sirvió de "nada" o "muy poco". Además asignan gran importancia al hecho de que los trámites pudieran ser provistos en línea, sin necesidad de desplazarse hasta oficinas de la Inspección del Trabajo.

c) Consideran que las Inspecciones del Trabajo entregan una atención presencial de mala calidad en cuanto resolución de dudas, horarios de atención, entre otras. Adicionalmente, manifiestan que emplean demasiado tiempo en la realización de trámites, lo que se traduce en un alto costo de oportunidad, principalmente para la micro y pequeña empresa. En ese sentido, un 65% de quienes contestaron la encuesta señala que debe esperar más de 30 minutos para ser atendido en las oficinas de la Inspección del Trabajo.

3. Propuesta de Solución

A. Objetivo de gestión: Ampliar la provisión de servicios y productos ofrecidos a empleadores por la Dirección del Trabajo, a través de la página Web para apoyar y/o facilitar/agilizar/simplificar el cumplimiento de sus obligaciones laborales. Así mismo, se busca disminuir los tiempos de respuesta de los procesos involucrados en esta propuesta; simplificar y agilizar los trámites obligatorios para el empleador; disminuir los costos de oportunidad de los empleadores para la realización de los trámites a través de menores tiempos de espera y atención de los usuarios en las Oficinas de la Inspección del Trabajo; y aumentar la cobertura de fiscalización de la Dirección del Trabajo a las empresas.

B. Descripción de la solución al problema de gestión identificado. Se propone diseñar la Inspección del Trabajo en Línea (ITEL), consistente en un portal Web que contiene un conjunto de funcionalidades en línea que permitirán a empleadores, dirigentes sindicales y otros usuarios desarrollar trámites, recibir información, formular consultas, adquirir conocimiento, resolver conflictos e integrarse a un sistema de asistencia técnica que contribuya al cumplimiento de la normativa laboral. Los productos centrales de esta

[3] Encuesta realizada en página Web de la Dirección del Trabajo en forma permanente. Los datos para el análisis se extraen de las encuestas que se enviaron entre el 25/07/2007 y el 05/02/2008. En este período llegaron 694 encuestas, de los cuales 243 se registraron como empleadores y 451 se registraron en otras categorías (empleados, dueñas de casa, dirigente sindical, etc.).

plataforma son: la fiscalización en línea, la fiscalización asistida y la capacitación en línea. La plataforma permitirá que los usuarios registrados en esta Inspección del Trabajo en Línea tengan acceso a un historial tanto de trámites realizados, solicitudes cursadas, respuestas recibidas, notificaciones ejecutadas, cursos impartidos y todo lo relacionado con las atenciones realizadas. La Inspección del Trabajo en línea operará como una oficina virtual con jurisdicción nacional, a la que podrán acceder todos los usuarios. No obstante, para ejecutar ciertas atenciones más complejas los usuarios requerirán registrarse de modo de acceder a perfiles individualizados. Por ejemplo, un empleador que formule una consulta lo podrá hacer directamente sin necesidad de registro, pero si requiere realizar trámites como el ingreso de solicitudes de una jornada excepcional, necesariamente deberá registrarse.

C. Componentes de la propuesta.

a) Creación de la Inspección del Trabajo en Línea en la página Web de la institución.
b) Realización de un estudio de tiempos de atención a usuarios en Oficinas de la Inspección del Trabajo.
c) Plataforma Contact Center de apoyo que realizará el back-office (entendido como la gestión, mantención y desarrollo de la fiscalización en línea) constituida por profesionales especializados, radicada nacionalmente, garantizando la uniformidad de criterios y su permanencia en el tiempo.
d) Difusión y capacitación a funcionarios para brindar un mejor servicio de apoyo a los usuarios y producción de una Manual de Usuario para guiar en el uso de esta plataforma.

D. La estrategia de implementación considera 4 etapas:

a) **Año 2009**

i. Etapa 1 Diseño: esta etapa se considera con una duración de 2 meses y tiene como productos: la generación de la plataforma Web con un diseño conceptual de los componentes del software. Se contempla la realización de un estudio de tiempos asociados a los procesos bajo estudio, para generar la línea base para la medición de los avances con la implementación de la propuesta.
ii. Etapa 2 Implementación: Esta etapa tiene una duración de 6 meses y tiene como productos el Modelo de Implementación, un Informe del Modelo de Implementación, un Plan de Integración y un Manual de Usuario y capacitaciones a funcionarios.
iii. Etapa 3 Prueba y Validación. Esta etapa tiene una duración de dos meses y consta de la identificación de posibles inconsistencias y errores del sistema.

b) **Año 2009 (último bimestre) en adelante**

i. Etapa 4: Operación en régimen: se considera a partir de esta etapa la plena operación en la Plataforma Web de la Inspección del Trabajo en Línea.

E. Recursos solicitados, totales y por etapas o años.

Items	Requerimientos (En miles de $ de 2008)				
	2009				2010
	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4	Etapa 5
	Diseño	Implementación	Marcha Blanca	Etapa en régimen	Pleno regimen operacional
21 Recursos Humanos					
01 Honorarios a suma alzada	7.500	22.500	7.500	7.500	0
Total Item 21	**7.500**	**22.500**	**7.500**	**7.500**	**0**
22 Bienes y Servicios	0	0	0	0	0
04 Materiales de Uso o consumo	0	4.209	1.736	1.736	18.419
06 Mantenimiento y reparaciones	1.802	0	0	0	0
07 Publicidad y Difusión	0	0	0	3.500	5.000
09 Arriendos	0	11.618	4.039	4.039	49.470
11 Servicios Técnicos y profesionales	0	7.400	0	0	0
Total Item 22	**1.802**	**23.227**	**5.776**	**9.276**	**72.889**
29 Adquisición Activos No Financieros					
04 Mobiliario y otros	3.300				
06 Equipos Informáticos	66.200				
07 Programas Informáticos	20.000				
Total Item 29	**89.500**	**0**	**0**	**0**	**0**
TOTAL POR ETAPA	**98.802**	**45.727**	**13.276**	**16.776**	**72.889**
TOTAL PROPUESTA	**174.580**				

DESAGREGACIÓN POR COMPONENTE	IMPLEMENTACIÓN	EN RÉGIMEN
TOTAL PLATAFORMA TECNOLÓGICA	65.000	
TOTAL CONTACT CENTER	98.680	67.889
TOTAL ESTUDIO DE TIEMPOS	7.000	
TOTAL DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS	3.900	5.000
TOTAL	174.580	72.889

4. Resultados esperados

A. A nivel de usuarios los resultados esperados son: mejorar la atención a usuarios, aumentando la satisfacción de los empleadores que utilicen los servicios; reducción de los tiempos de atención y espera en atenciones presenciales; aumentar los casos recepcionados por fiscalización en línea con resolución satisfactoria para las partes involucradas, es decir sin sanción y con asistencia técnica a los empleadores. En definitiva, facilitar la gestión de las empresas de modo de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones laborales y reducir los tiempos y costos asociados a ellos.

B. A nivel institucional, se espera que el uso de la plataforma ITEL, genere una reducción de los tiempos de producción de los servicios involucrados en la propuesta (fiscalización en línea, asistencia técnica, evaluaciones y certificación de cumplimiento laboral) y un aumento en la cobertura de empresas atendidas en la fiscalización, de un 10% a un 30%.