

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
MAESTRÍA EN CONSULTORÍA EMPRESARIAL



**“CONSULTORIA PARA EL DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN
ESTRUCTURAL DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO
EN LA NORMA ISO 9001-2015, EN EL PROCESO DE INSPECCIÓN DE
LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO DEL
MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (MTPS)”**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

ELIA WALESKA GALDÁMEZ DE NÁJERA

JACQUELINE SANABRIA GUERRA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRO(A) EN CONSULTORÍA EMPRESARIAL

SEPTIEMBRE 2022

CIUDAD UNIVERSITARIA, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



AUTORIDADES CENTRALES

RECTOR : M.Sc. ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO
VICERRECTOR ACADÉMICO : Ph.D. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ
SECRETARIO GENERAL : ING. FRANCISCO ANTONIO ALARCÓN SANDOVAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

DECANO : M.Sc. NIXON ROGELIO HERNÁNDEZ VÁSQUEZ
VICEDECANO : M.Sc. MARIO WILFREDO CRESPÍN ELÍAS
SECRETARIA : LICDA. VILMA MARISOL MEJÍA TRUJILLO
DIRECTOR DE LA MAESTRÍA : M.Sc. DIMAS DE JESÚS RAMÍREZ ALEMÁN
ADMINISTRADOR ACADÉMICO : LIC. EDGAR ANTONIO MEDRANO MELÉNDEZ
TRIBUNAL EXAMINADOR : M.Sc. DIMAS DE JESÚS RAMÍREZ ALEMÁN
PRIMER VOCAL : Ph. D. EMILIA MARÍA GALLEGOS MEJÍA
SEGUNDO VOCAL : M.Sc. CAROLINA LISSETE NUILA DE BENAVIDES

SEPTIEMBRE 2022

SAN SALVADOR

EL SALVADOR

CENTRO AMÉRICA

AGRADECIMIENTOS GENERALES

A Dios Todopoderoso

Por acompañarnos en cada paso de nuestras vidas, permitirnos culminar este logro académico y especialmente por su bondad e iluminación durante todo este proceso de estudio.

A los Catedráticos de la MAECE

Por todas las enseñanzas brindadas y los conocimientos transmitidos, la paciencia y dedicación empleada para obtener lo mejor de nosotros y formarnos para ser mejores personas.

A nuestro Asesor y Director de la Maestría en Consultoría Empresarial de la Facultad de Ciencias Económicas de nuestra alma mater: **Maestro Dimas de Jesús Ramírez Alemán**

Por su empeño en la enseñanza, su incansable apoyo y todo el tiempo que nos brindó, en el cual nos transmitía sus conocimientos y a quien debemos mucho del aprendizaje obtenido en este trabajo.

Al personal del MTPS y de la DGIT

Por la oportunidad de ser parte de su equipo de trabajo, brindarnos la información y el espacio para el desarrollo de este proyecto.

Elia Waleska Galdámez de Nájera

Jacqueline Sanabria Guerra

DEDICATORIA

A Dios

Por su guía y dirección en cada paso que he dado, y permitirme culminar satisfactoriamente una meta más en mi vida.

A mi familia

Porque sacrifico tiempo y espacios que compartir, mostrándome siempre su apoyo incondicional, y dándome ánimos para lograr mi metas y objetivos. A mi madre **Teresa Galdámez** mujer humilde y luchadora, por ser un ejemplo que me inspiró a seguir y buscar mis objetivos e independencia. A mis hijas **Karla Alexandra Nájera** y **Adrián María Nájera**, por motivarme y apoyarme a iniciar esta carrera, ser mi inspiración y el motor que me ha movido siempre en todas las circunstancias para superarme y tratar de ser mejor cada día. A mi esposo **Carlos Alberto Nájera** por el apoyo brindado en mis proyectos y ser un pilar importante para alcanzar mis metas.

A mi compañera de tesis Jaqueline Sanabria

Por su empeño, dedicación y enseñarme que el trabajo en equipo, la amistad y el apoyo mutuo es la base para generar sinergia y lograr las metas propuestas pese a las diferentes circunstancias.

Elia Waleska Galdámez de Nájera

DEDICATORIA

A Dios

Por su infinito amor y misericordia, quién supo guiarme, darme fortaleza, sabiduría y salud para seguir adelante y no desfallecer ante los problemas que se presentaron y brindarme un triunfo más en mi carrera profesional.

A mi familia

Por ser piezas fundamentales de este logro. Principalmente a mi madre **Vilma Guerra** por ser ejemplo de superación y perseverancia, apoyarme incondicionalmente y ser la fuente que me inspira y motiva para seguir superándome cada día más. A mi padre **Roberto Sanabria** por todos sus consejos y sabiduría transmitida. A mis hermanos **Beatriz Sanabria, Alberto Sanabria y Nelson Sanabria** por estar siempre presentes, brindarme su cariño sincero y demostrarme la confianza depositada en mí. A **María Lidia** por su comprensión y sus palabras de aliento para que siga adelante y cumpla mis ideales. A mis demás familiares y amigos por su comprensión al sacrificar los tiempos de compartir, mostrándome siempre todo su cariño y apoyo.

A mi compañera de tesis Waleska Galdámez

Por abrirme las puertas de su hogar, tratarme como un miembro más de su familia, compartiendo muchos momentos de: cansancio, aprendizaje, tristezas, alegrías y convertirse muchas veces en ese motor que me impulsa a seguir adelante.

Jacqueline Sanabria Guerra

RESUMEN EJECUTIVO

Las inspecciones de trabajo en El Salvador son mecanismos de control gubernamental realizadas por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de la Dirección General de Inspección de Trabajo; que tiene como objeto velar por el cumplimiento de las disposiciones legales relativas a las condiciones de trabajo y a la protección de los trabajadores en el ejercicio de su profesión; tales como las disposiciones sobre horas de trabajo, salarios, seguridad, higiene y bienestar, empleo de adolescentes y demás disposiciones afines.

Los repentinos y generalizados trastornos en los mercados nacionales de trabajo, unido a la actual crisis financiera y económica, así como la pandemia COVID-19, han hecho difícil a los inspectores de trabajo promover y garantizar la conformidad con la legislación laboral.

El Ministerio de Trabajo ha identificado como a raíz de la pandemia COVID-19 se ha visto afectado el servicio público y las relaciones con los usuarios; teniendo que cambiar las estrategias, metodologías y procedimientos operativos implementados en las inspecciones de trabajo para adaptarse a la "nueva normalidad" (teletrabajo, el seguimiento electrónico de casos, entre otros), a la nueva normativa nacional vigente y poder actuar eficazmente; asumiendo así la necesidad de adoptar nuevas tecnologías y estándares internacionales de carácter certificable como lo es la Norma ISO 9001: 2015, la cual contiene los requisitos para la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad que le permita proporcionar servicios de inspección del trabajo más eficientes.

La Dirección General de Inspección de Trabajo, a través del Departamentos de Inspección de Industria y Comercio y el Departamento de Inspección Agrícola, realiza las inspecciones de trabajo a nivel nacional, con el objeto de hacer frente a los retos actuales del MTPS, por lo que el presente trabajo de graduación denominado "Consultoría para el diseño y documentación estructural de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, en el proceso de Inspección de la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social" busca el fortalecimiento de los procesos, el mejoramiento de los servicios y la satisfacción de los clientes internos y externos.

El desarrollo del diagnóstico de la situación actual de la DGIT permitió determinar que su SGC contaba con un **38%** de porcentaje de cumplimiento global de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015, lo cual indica que el nivel de madurez de dicho sistema era **INCIPIENTE**, y que aún estaba en la etapa de nacimiento. La **Tabla 1** muestra el porcentaje de cumplimiento obtenido por cada apartado de la norma, el análisis detallado de estos resultados proporcionó al equipo los lineamientos para la elaboración de la estructura documental del SGC.

Tabla 1: Nivel de Madurez del SGC de la DGIT, % de Cumplimiento y % de Brecha

RESULTADOS DEL NIVEL DE MADUREZ DEL SGC DE LA DGIT			
Apartado de la Norma ISO 9001: 2015	% de Cumplimiento	Nivel de Madurez	% de Brecha
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	26%	INCIPIENTE	74%
5. LIDERAZGO	41%	EN DESARROLLO	59%
6. PLANIFICACIÓN	14%	NULO	86%
7. APOYO	43%	EN DESARROLLO	57%
8. PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN	48%	EN DESARROLLO	52%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	40%	EN DESARROLLO	60%
10. MEJORA	13%	NULO	87%
TOTAL % DE CUMPLIMIENTO	38%		
NIVEL DE MADUREZ GLOBAL	INCIPIENTE		

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

La **Tabla 2** muestra cinco estrategias desarrolladas para mejorar en el corto plazo la situación actual del proceso de inspección de trabajo de la DGIT, estrategias que implicaron la ejecución de las diferentes acciones necesarias para que el SGC llegara a un nivel de madurez **COMPETITIVO**, facilitando así la certificación del proceso en un futuro cercano, de forma tal que los servicios son proporcionados de acuerdo a estándares internacionales, permitiendo a la DGIT tomar acciones necesarias para hacer frente a los efectos de la pandemia COVID-19 en las inspecciones de trabajo y responder a las nuevas necesidades del mercado laboral.

Tabla 2: Estrategias para mejorar en el corto plazo la situación actual del proceso de inspección de trabajo de la DGIT

Estrategia 1	Aplicar una política, objetivos de la calidad y la planificación para lograrlos
Estrategia 2	Mejora continua del proceso de inspección de trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo
Estrategia 3	Fortalecimiento del liderazgo
Estrategia 4	Realizar auditorías del Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001: 2015
Estrategia 5	Reestructurar el diseño de la infraestructura y adecuar los recursos utilizados para brindar los servicios

Fuente: Elaboración propia a partir del diagnóstico de la DGIT

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA	2
1.1. Descripción del Sujeto de Estudio	2
1.1.1. Historia del Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS)	2
1.1.1.1. Ubicación Geográfica	4
1.1.1.2. Misión.....	4
1.1.1.3. Visión	4
1.1.1.4. Valores	4
1.1.1.5. Marco Legal.....	4
1.1.1.6. Actividad Económica y Código CIIU	5
1.1.1.7. Número de Trabajadores del MTPS	5
1.1.1.8. Estructura Organizativa del MTPS.....	5
1.1.1.9. Principales Funciones del MTPS	7
1.1.1.10. Objetivos Estratégicos del MTPS	8
1.1.1.11. Mapa de Procesos del MTPS	9
1.1.1.12. Presupuesto Asignado al MTPS	9
1.1.2. Dirección General de Inspección de Trabajo (DGIT)	10
1.1.2.1. Número de Trabajadores de la DGIT.....	11
1.1.2.2. Estructura Organizativa de la DGIT	12
1.1.2.3. Principales Funciones de la DGIT	14
1.1.2.4. Presupuesto Asignado a la DGIT	15
1.1.2.5. Principales Trámites y Servicios de la DGIT	16
1.2. Planteamiento del Problema.....	17
1.2.1. Esquematización del Problema	17
1.2.2. Definición del Problema.....	19
1.3. Justificación de la Investigación.....	19
1.4. Objetivos de la Investigación	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos	20
1.5. Cobertura de la Investigación	20
1.5.1. Cobertura Temporal	20
1.5.2. Cobertura Geográfica	20
1.5.3. Cobertura Económica.....	20
1.6. Metodología de la Investigación	21

1.6.1.	Matriz Metodológica de la Investigación	22
1.6.2.	Variables de la Investigación	23
1.6.3.	Matriz de Variables de la Investigación.....	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		27
2.1.	Fundamentos de la Gestión de la Calidad	27
2.1.1.	Conceptos de Calidad	27
2.1.2.	Principales Aportaciones de los “Gurús” de la Calidad	29
2.1.3.	Definición de la Gestión de la Calidad	32
2.1.4.	Generaciones de la Gestión de la Calidad.....	33
2.1.5.	Evolución de la Gestión de la Calidad	34
2.2.	Modelos de Gestión de la Calidad	36
2.3.	Familia Norma ISO 9000	39
2.4.	Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.....	40
2.4.1.	Principios del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.....	43
2.4.2.	Definición y Alcance ISO 9001:2015	44
2.5.	Beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad en una Organización	45
2.6.	Ventajas para una Organización de Incorporarse al Sistema de Gestión de la Calidad.....	45
2.7.	Sistemas de Gestión Integral: Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001	46
2.8.	Normalización, Acreditación y Certificación	47
2.9.	Empresas e Instituciones Salvadoreñas Certificadas	49
2.10.	Experiencias de Empresas e Instituciones Públicas Certificadas.....	52
CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO		55
3.1.	Metodología Empleada para la Elaboración del Diagnóstico	55
3.1.1.	Herramienta de Análisis FODA.....	56
3.1.2.	Herramienta de Análisis Financiero	56
3.1.3.	Herramienta de Cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015.....	57
3.2.	Desarrollo del Diagnóstico.....	59
3.2.1.	Desarrollo del Análisis FODA	59
3.2.2.	Desarrollo del Análisis Financiero de la DGIT.....	64
3.2.3.	Desarrollo del Cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015.....	69
3.2.3.1.	Resultados Globales del Cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015	70
3.2.3.1.1.	Resultados del Apartado 4: Contexto de la Organización	72

3.2.3.1.2.	Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 4: Contexto de la Organización.....	74
3.2.3.1.3.	Resultados del Apartado 5: Liderazgo	75
3.2.3.1.4.	Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 5: Liderazgo	76
3.2.3.1.5.	Resultados del Apartado 6: Planificación.....	77
3.2.3.1.6.	Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 6: Planificación	79
3.2.3.1.7.	Resultados del Apartado 7: Apoyo	79
3.2.3.1.8.	Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 7: Apoyo	81
3.2.3.1.9.	Resultados del Apartado 8: Planificación y Operación.....	82
3.2.3.1.10.	Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 8: Planificación y Operación.....	83
3.2.3.1.11.	Resultados del Apartado 9: Evaluación del Desempeño.....	86
3.2.3.1.12.	Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 9: Evaluación del Desempeño.....	87
3.2.3.1.13.	Resultados del Apartado 10: Mejora.....	88
3.2.3.1.14.	Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 10: Mejora	89
3.3.	Resultado del Diagnóstico realizado a la Dirección General de Inspección de Trabajo.....	90
CAPÍTULO IV: ESTRATEGIAS Y DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....		92
4.1.	Estrategias para mejorar la situación actual de la Dirección General de Inspección de Trabajo en el corto plazo	92
4.2.	Beneficios de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad.....	98
4.3.	Desarrollo documental del SGC bajo la Norma ISO 9001: 2015.....	100
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		101
5.1.	Conclusiones.....	101
5.2.	Recomendaciones.....	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		104
GLOSARIO.....		107
SIGLAS.....		109
ANEXOS.....		111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de Madurez del SGC de la DGIT, % de Cumplimiento y % de Brecha.....	7
Tabla 2: Estrategias para mejorar en el corto plazo la situación actual del proceso de inspección de trabajo de la DGIT	7
Tabla 3: Asignación Presupuestaria del MTPS.....	10
Tabla 4: Número de Trabajadores de la DGIT	11
Tabla 5: Asignación Presupuestaria de la DGIT	15
Tabla 6: Matriz Metodológica de la Investigación	22
Tabla 7: Matriz de Variables de la Investigación.....	24
Tabla 8: Diferentes Puntos de Vista del Concepto Calidad.....	28
Tabla 9: Estructura de la Norma ISO 9001: 2015.....	41
Tabla 10: Empresas e Instituciones Salvadoreñas Certificadas.....	50
Tabla 11: Criterios de Calificación Utilizados en el Cuestionario de la Norma ISO 9001:2015 Aplicado a la DGIT	58
Tabla 12: Criterios de Calificación del Nivel de Madurez del SGC	59
Tabla 13: Criterios para Determinar las Acciones a Realizar para Aumentar el Nivel de Madurez del SGC.....	59
Tabla 14: Indicador de ILOSTAT para El Salvador en el año 2020.....	69
Tabla 15: Nivel de Madurez del SGC de la DGIT, % de Cumplimiento y % de Brecha	71
Tabla 16: Resultado del Apartado 4: Contexto de la Organización, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha	73
Tabla 17: Resultado del Apartado 5: Liderazgo, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha....	75
Tabla 18: Resultado del Apartado 6: Planificación, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha78	
Tabla 19: Resultado del Apartado 7: Apoyo, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha	80
Tabla 20: Resultado del Apartado 8: Planificación y Operación, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha.....	82
Tabla 21: Resultado del Apartado 9: Evaluación del Desempeño, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha	86
Tabla 22: Resultado del Apartado 10: Mejora, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha	88
Tabla 23: Estrategia 1: Aplicar una Política, Objetivos de la Calidad y la Planificación	92
Tabla 24: Estrategia 2: Mejora Continua del proceso de inspección de trabajo de la DGIT.....	93
Tabla 25: Estrategia 3: Fortalecimiento del Liderazgo.....	95
Tabla 26: Estrategia 4: Realizar auditorías del SGC en base a la Norma ISO 9001: 2015.....	95
Tabla 27: Estrategia 5: Reestructurar el diseño de la infraestructura y adecuar los recursos utilizados para brindar los servicios de inspección de trabajo.....	96
Tabla 28: Beneficios para la DGIT al Implementar un Sistema de Gestión de Calidad	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Historia del MTPS	3
Figura 2: Estructura Organizativa del MTPS	6
Figura 3: Objetivos Estratégicos del MTPS	8
Figura 4: Mapa de Procesos del MTPS.....	9
Figura 5: Estructura Organizativa de la DGIT.....	13
Figura 6: Principales Trámites y Servicios de la DGIT.....	16
Figura 7: Árbol de Problemas de la DGIT	18
Figura 8: Ciclo de Deming	30
Figura 9: Evolución de la Gestión de la Calidad	35
Figura 10: Relaciones entre Agentes y Resultados.....	37
Figura 11: Esquema Lógico REDER.....	38
Figura 12: Relaciones entre Procesos Facilitadores y Resultados.....	39
Figura 13: Principios del Sistema de Gestión de Calidad.....	43
Figura 14: Conceptos de Normas ISO 9001, 14001 y 45001	47
Figura 15: Instrumentos a Desarrollados para la Realización del Diagnóstico	55
Figura 16: Análisis FODA de la DGIT	60
Figura 17: Etapas para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad	97

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Comparativo de Presupuesto Asignado a la DGIT Año 2020 Versus 2021	66
Gráfica 2: Comparativo de Presupuesto Asignado Versus Ejecutado 2020	67
Gráfica 3: Comparativo de Presupuesto Asignado Versus Ejecutado 2021	68
Gráfica 4: Resultado Global del Cuestionario de la Norma ISO 9001:2015 para la DGIT año 2021	72
Gráfica 5: Resultado del Apartado 4: Contexto de la Organización.....	73
Gráfica 6: Resultado del Apartado 5: Liderazgo	76
Gráfica 7: Resultado del Apartado 6: Planificación	78
Gráfica 8: Resultado del Apartado 7: Apoyo.....	80
Gráfica 9: Resultado del Apartado 8: Planificación y Operación.....	83
Gráfica 10: Resultado del Apartado 9: Evaluación del Desempeño	87
Gráfica 11: Resultado del Apartado 10: Mejora	89

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015 para la DGIT Año 2021.....	111
Anexo 2: Resultados del Cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015 para la DGIT Año 2021...	125
Anexo 3: Manual de Calidad de la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social	137

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis muestra el diseño y la estructura documental de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2015, en el proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, como una propuesta que busca responder a las exigencias de los clientes internos y externos que se benefician del proceso; y optimizar así el desempeño institucional.

El objetivo principal de esta consultoría es analizar la situación actual del proceso de Inspección de Trabajo brindado por la DGIT para determinar las estrategias que permitan diseñar y crear la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad; para demostrar que el desarrollo, la implementación y el mantenimiento de este, permitirá mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos, y obtener un impacto positivo en el grado de satisfacción del cliente. El contenido está organizado por capítulos de la siguiente manera:

El **CAPÍTULO I** denominado Marco de Referencia, enmarca mediante un diagnóstico preliminar, el eje principal de la investigación. Este apartado describe al sujeto de estudio a través de la historia del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, su misión, visión, los valores que practica, el marco legal que lo rige, la estructura organizativa y sus principales funciones; haciendo énfasis en la Dirección General de Inspección de Trabajo y su proceso de inspección de trabajo, en el cual se delimita el alcance de la investigación; plantea y define el problema por resolver, su justificación y los objetivos que persigue el desarrollo de esta consultoría; y concluye con el diseño y la descripción de las herramientas metodológicas utilizadas en el estudio.

El marco teórico de esta investigación se expone en el **CAPÍTULO II**, procedente de una literatura relacionada y acreditada de fuentes académicamente prestigiosas. Este apartado realiza un recorrido por los fundamentos teóricos de la calidad, las diferentes generaciones y la evolución que este concepto ha tenido a lo largo de los años. Describe al SGC con su estructura a través de la Norma ISO 9001 en su versión más reciente 2015; junto con sus principios, definición, alcance y marco de aplicación. Destaca los beneficios y ventajas de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y como su ejecución permite aumentar la satisfacción de los clientes y construir bases para la certificación de los procesos bajo dicha Norma.

El **CAPÍTULO III** presenta el Diagnóstico de Consultoría, segunda fase de su proceso, pero primera etapa operativa, con un alcance que supera la simple recopilación y análisis de datos. Este apartado aborda los diferentes instrumentos aplicados en el diagnóstico, tales como el Análisis FODA, el Análisis Financiero y el Cuestionario sobre la Norma ISO 9001: 2015; elementos claves para determinar la situación actual de la Dirección General de Inspección de Trabajo en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad; dicho diagnóstico facilitará la identificación de la brecha de los distintos apartados de la Norma ISO 9001:2015, poniendo en evidencia los que se requieren implementar y los que se necesitan mejorar; dando paso a la propuesta de estructura documental.

La propuesta de consultoría se enmarca en el **CAPÍTULO IV**, como proyecto realizable mediante el documento técnico que propone las estrategias para realizar en el corto plazo un plan de acción para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Dirección General de Inspección

de Trabajo, al destacar los beneficios que proporciona el desarrollo documental del SGC bajo la Norma ISO 9001:2015 sobre la prestación del servicio de inspección de trabajo. La confección del Manual de Calidad tiene como objeto describir el SGC, el cual incluye la Política de Calidad, el alcance, los objetivos de la calidad, el proceso de inspección, manuales de organizaciones y funciones, manuales de perfiles de puestos, manual de política y procedimientos, entre otros.

Finalmente, el **CAPÍTULO V** enuncia en primer orden las CONCLUSIONES; argumentos importantes y fundamentales que relacionan la problemática del Proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo, juntamente con los resultados y aportes obtenidos de esta consultoría; que responden a las interrogantes de la investigación. En seguida se presentan las RECOMENDACIONES, que recogen el espíritu de la propuesta, con aportes y estrategias presentadas a la alta gerencia de la Dirección General de Inspección de Trabajo para implementar y mantener dicho sistema acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

En la redacción de este documento, se ha realizado un importante esfuerzo de síntesis, para destacar los aspectos más significativos; sin embargo, con la finalidad de documentar y ofrecer una visión más amplia de esta investigación, se integra el conjunto de anexos, que permiten profundizar y disponer de herramientas para su análisis. Además, debido a su compleja naturaleza, se presenta un glosario que almacena el conjunto de conceptos y definiciones para una mejor comprensión de esta consultoría.

CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA

El principal objetivo de este capítulo es describir a grandes rasgos el sujeto de estudio de nuestra investigación. Para ello se presenta una breve historia del Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS), su misión, visión, los valores que practica, el marco legal que lo rige, la estructura organizativa y sus principales funciones; haciendo énfasis en la Dirección General de Inspección de Trabajo (DGIT) y en su proceso de inspección de trabajo. Posteriormente se presentan todos los aspectos necesarios para abordar el estudio; dentro de los cuales está el planteamiento y definición del problema de estudio; la justificación y objetivos de la investigación; las variables y la descripción de la metodología que se va a utilizar para desarrollar esta investigación.

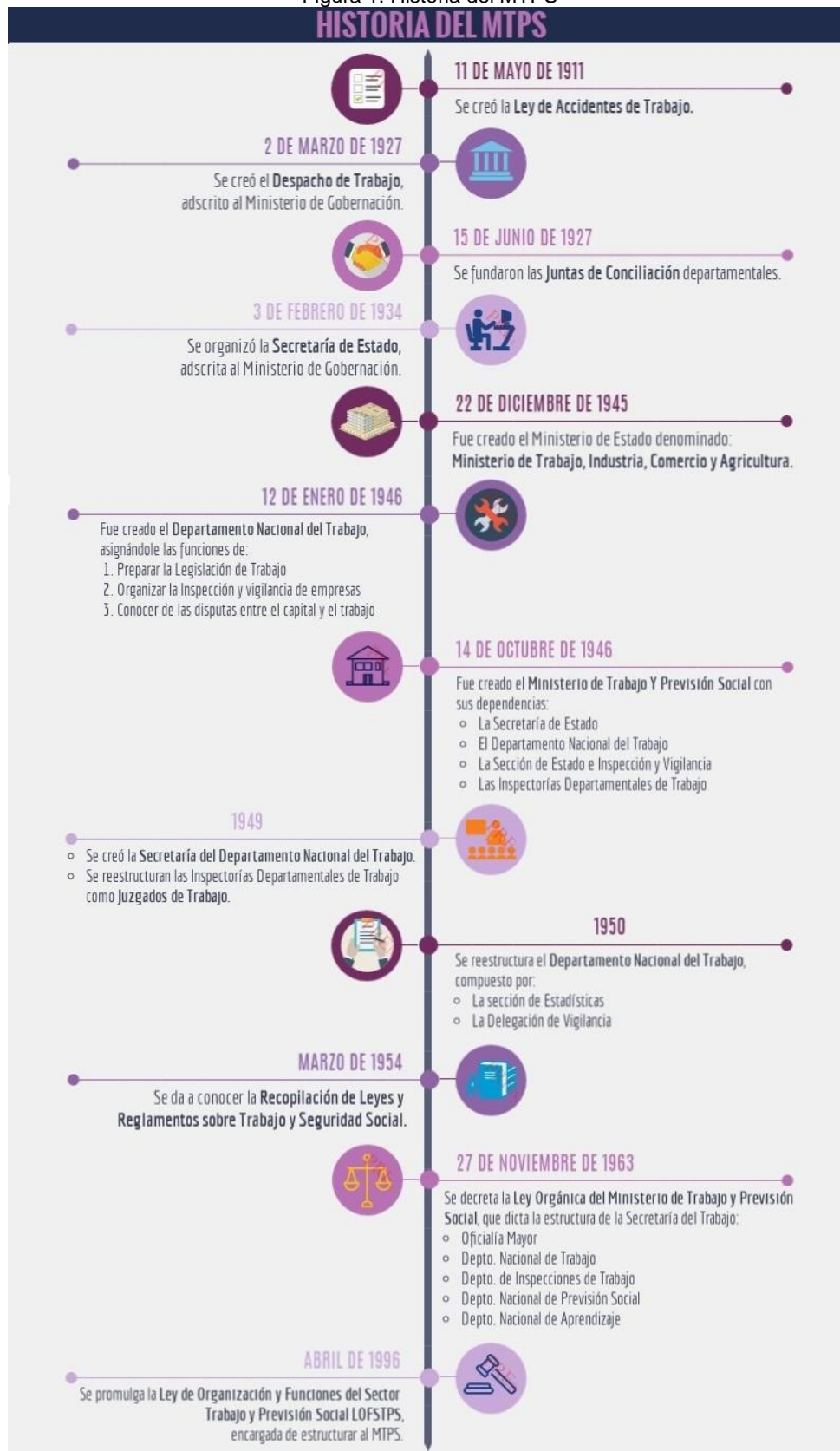
1.1. Descripción del Sujeto de Estudio

1.1.1. Historia del Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS)¹

El Ministerio de Trabajo y Previsión Social nació a la vida institucional del país el 14 de octubre de 1946, pero a lo largo de su historia ha experimentado una serie de cambios correspondientes a las atribuciones legales que se emanan, y que permiten evolucionar en la aplicación del rol de los servicios; adaptándose a las nuevas necesidades y demandas de la población. Dichos cambios se evidencian mediante los diferentes Decretos Legislativos emitidos. La **Figura 1** muestra una línea de tiempo con los sucesos importantes en la historia del ministerio.

¹ <http://www.mtps.gob.sv/institucion/historia-ministerio-de-trabajo-y-prevision-social>

Figura 1: Historia del MTPS



Fuente: Elaboración propia con información del MTPS

1.1.1.1. Ubicación Geográfica

Desde sus inicios y a lo largo de todos estos años, el MTPS ha funcionado desde varios edificios ubicados en diferentes zonas geográficas como los edificios sobre la 2° y 4° Avenida Norte, las instalaciones de INSAFORP en el desvío a San Bartolo, el edificio San Francisco en la 9ª Calle Oriente, el edificio Urrutia Abrego N°1 sobre la 15 Calle Poniente y el edificio ubicado sobre el Paseo General Escalón; pero a partir del 2007 a la fecha las oficinas del MTPS, funcionan en la 17 Avenida Norte y Alameda Juan Pablo II, Edificio 2, 3 y 4 del Centro de Gobierno, Plan Maestro San Salvador.

1.1.1.2. Misión

Somos la institución rectora en la implementación de políticas públicas que fomentan el empleo decente, promueve el diálogo social, la defensa de los derechos laborales y la seguridad social, contando para ello con personal competente y comprometido en ofrecer servicios *ágiles* y de calidad para la ciudadanía.

1.1.1.3. Visión

Ser una institución pública modelo en su gestión, que garantice los derechos individuales y colectivos en el ámbito laboral, que contribuyan firmemente al desarrollo económico y social del país.

1.1.1.4. Valores

- **Vocación de servicio:** Atender de manera especial y natural a un cliente sea este interno o externo. Ello requiere de los trabajadores: proactividad, empatía y compromiso.
- **Integridad:** Realizar el trabajo con rectitud, probidad, de una forma intachable al servicio del ciudadano.
- **Respeto:** Reconocemos el valor propio de las personas y de la sociedad.
- **Sentido de pertenencia:** Satisfacción de los trabajadores sintiéndose parte del grupo de trabajo, identificándose con integrantes de las diferentes oficinas, integrándose y entendiéndose como pares, con una conducta activa en apoyo al trabajo institucional.
- **Transparencia:** El deber de actuar apegado a la ley de apertura y publicidad que tiene los servidores públicos en el desempeño de sus competencias y en el manejo de los recursos que la sociedad les confía.

1.1.1.5. Marco Legal

El marco legal que rige al Ministerio de Trabajo y Previsión Social consta de las siguientes leyes:
Constitución de la República de El Salvador.

Código de Trabajo.

Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.

Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus 4 Reglamentos de aplicación.

Decretos ejecutivos sobre la fijación del salario mínimo.

Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad.
Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para la Mujer.
Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia.
Ley de Protección Integral para la Niñez y la Adolescencia.
Ley Especial para la Protección de los Derechos de la Persona Adulta Mayor.
Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización.
Ley de Procedimientos Administrativos.
Código Procesal Civil y Mercantil.
Ley de Mejora Regulatoria.
Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.
Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
Convenios de la Organización Internacional del Trabajo vinculados a la Inspección de Trabajo.

Y demás normativa laboral afín a la Inspección de Trabajo. Así mismo también inciden en la calidad las regulaciones administrativas como la que han moldeado el actual Procedimiento de Planificación que se lidera desde Casa Presidencial y que define actualmente la manera como la DGIT realiza la planificación estratégica sobre la función de verificación del cumplimiento de los derechos laborales.

1.1.1.6. Actividad Económica y Código CIU²

En base al sistema de Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIU), la actividad económica del Ministerio de Trabajo y Previsión Social se encuentra clasificada con el código CIU: **8413001** y su actividad económica se denomina: **“Servicios de administración, regulación, facilitación de las actividades económicas, comerciales y laborales (Ministerio de Economía, Ministerio de Trabajo)”**

1.1.1.7. Número de Trabajadores del MTPS

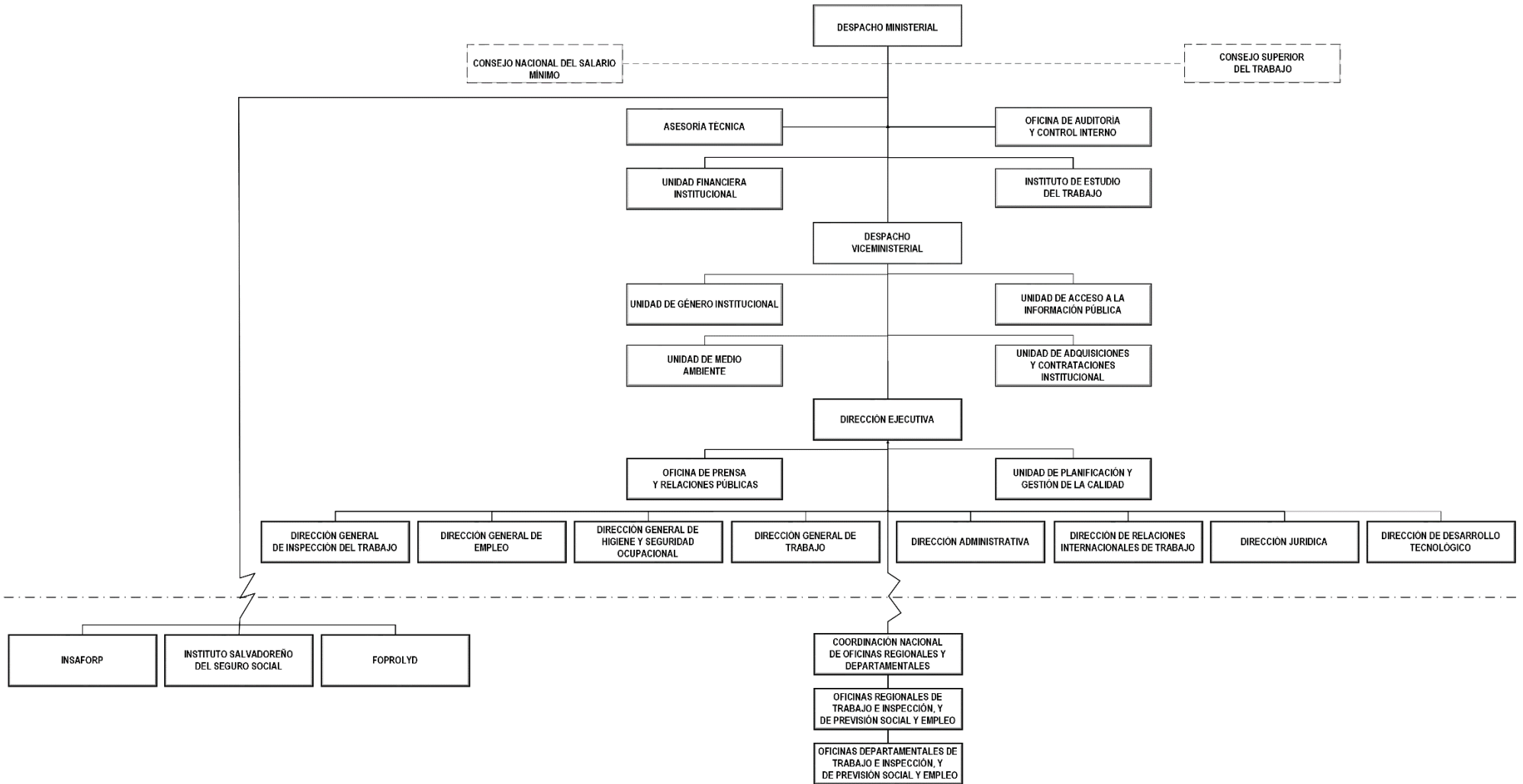
En relación con la cantidad de plazas con que cuenta el MTPS, debido a la índole de los servicios que presta esta Cartera de Estado y tomando en cuenta la cobertura de estos a nivel nacional, la asignación de plazas es numerosa; a inicio del año 2021 tenía un total de 955 plazas; de las cuales 933 estaban asignadas por ley de salarios, y las 22 plazas restantes por contrato de trabajo.

1.1.1.8. Estructura Organizativa del MTPS

La cabeza de la estructura organizativa del MTPS está representada por el despacho ministerial, el cual es coordinado por el Consejo Superior del Trabajo y el Consejo Nacional del Salario Mínimo. El Despacho Viceministerial tiene a su cargo cuatro unidades: Unidad de Medio Ambiente, Unidad de Género Institucional, Unidad de Acceso a la Información Pública, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales; y la Dirección Ejecutiva del Ministerio de Trabajo; de esta última dependen las ocho direcciones del MTPS; incluida la Dirección General de Inspección de Trabajo, la cual es el sujeto de estudio de esta investigación. La **Figura 2** muestra como está conformada la estructura organizativa del MTPS.

² <http://aplicaciones.digestyc.gob.sv/clasificadoresv2/Clasificadores/Index/1?tipo=1>

Figura 2: Estructura Organizativa del MTPS



Fuente: Elaboración propia con información del MTPS

1.1.1.9. Principales Funciones del MTPS³

Las principales funciones legales y territoriales del MTPS se encuentran establecidas en la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social (**LOFSTPS**), en las siguientes disposiciones:

Art. 7 LOFSTPS. - Corresponde al Ministerio de Trabajo y Previsión Social formular, ejecutar y supervisar las políticas de relaciones laborales; inspección del trabajo; seguridad e higiene ocupacionales; medio ambiente de trabajo; previsión y bienestar social; migraciones laborales; así como promover, coordinar y participar en el diseño de las políticas de empleo, seguridad social, formación profesional y de cooperativas del sector. Igualmente, impulsar y sustentar el proceso de concertación social y participación tripartita.

Art. 8 LOFSTPS. - Son funciones Específicas del Ministerio de Trabajo y Previsión Social

- a. Formular y dirigir la política socio laboral en función del Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social, en concordancia con otros Ministerios y organismos pertinentes.
- b. Facilitar la constitución de las organizaciones sindicales.
- c. Administrar el sistema de negociación colectiva, facilitando la conciliación, mediación y el arbitraje, de conformidad con las normas y procedimientos establecidos para la solución de los conflictos colectivos de intereses o económicos.
- d. Aplicar los procedimientos administrativos de conciliación y promover la mediación y arbitraje, en las reclamaciones individuales o colectivas de trabajo.
- e. Administrar los procedimientos de inspección del trabajo con el objeto de vigilar y controlar el cumplimiento de las normas legales que regulan las relaciones y condiciones de trabajo.
- f. Velar porque se fijen y reajusten los salarios mínimos en forma periódica, con la participación de las organizaciones representativas de trabajadores y empleadores, y de acuerdo con lo establecido en el Código de Trabajo.
- g. Promover la Política Nacional de Empleo y de Migraciones Laborales.
- h. Formular, ejecutar y supervisar la política relativa a asuntos internacionales del trabajo.
- i. Realizar estudios e investigaciones de la realidad socio laboral que coadyuve a la formulación de las políticas más convenientes para el sector, así como organizar la informática, documentación y estadísticas en materia laboral.
- j. Ilustrar a empleadores y trabajadores en el mejor cumplimiento de las normas laborales.
- k. Vigilar y coordinar con otros sectores, el desarrollo y cumplimiento de las normas sobre seguridad e higiene ocupacional y medio ambiente de trabajo.
- l. Formular y evaluar las políticas de prevención y bienestar social, y de recreación de los trabajadores.

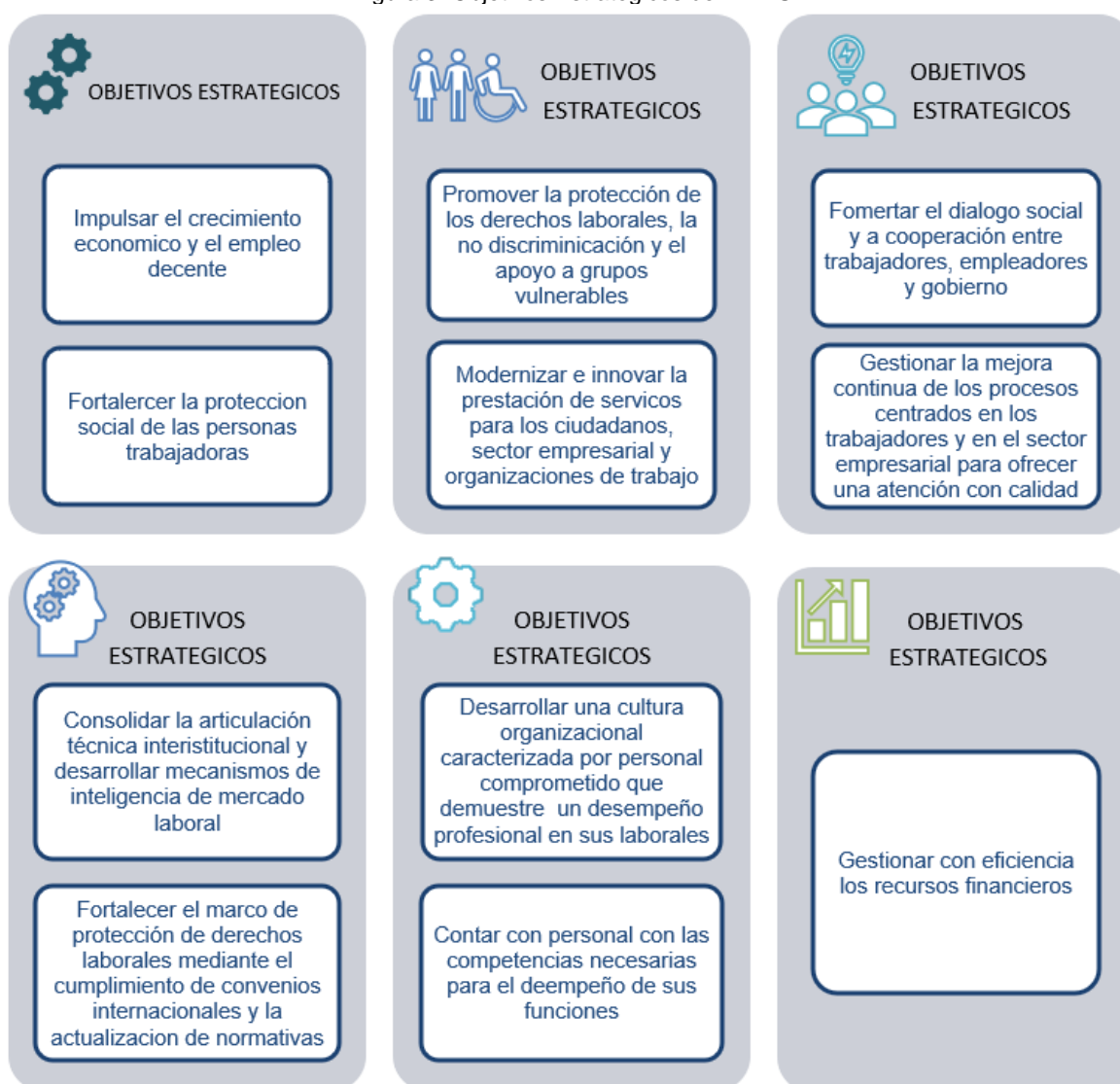
³ <https://mtps.gob.sv/wp-content/uploads/download-manager-files/decreto-682-ley-de-organizacion-y-funciones-del-sector-trabajador-y-prevision-social.pdf>

- m. Contribuir al diseño y evaluación de las políticas de formación profesional, seguridad social y desarrollo cooperativo, con las instituciones autónomas correspondientes.
- n. Diseñar y ejecutar programas tendientes a capacitar a trabajadores y empleadores en el conocimiento de sus derechos y deberes.
- o. Las demás que le sean asignadas por leyes y reglamentos.

1.1.1.10. Objetivos Estratégicos del MTPS

La **Figura 3** muestra los objetivos estratégicos que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social tiene establecidos para dar cumplimiento a las metas institucionales.

Figura 3: Objetivos Estratégicos del MTPS

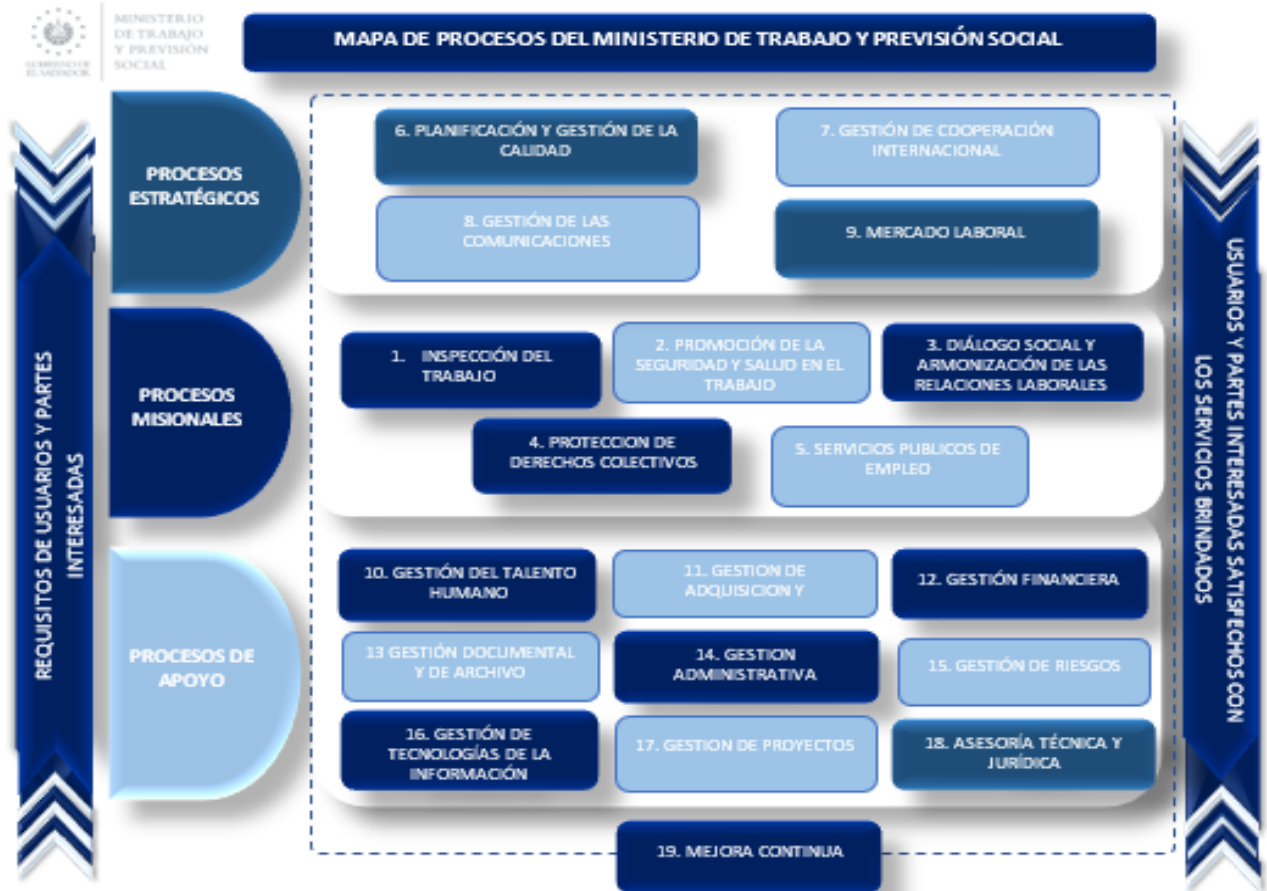


Fuente: Elaboración propia con información de la DGIT

1.1.1.11. Mapa de Procesos del MTPS

La **Figura 4** describe los procesos misionales, procesos estratégicos y procesos de apoyo que el MTPS lleva a cabo para el desarrollo de sus funciones y cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Figura 4: Mapa de Procesos del MTPS



Fuente: Elaboración propia con información de la DGIT

1.1.1.12. Presupuesto Asignado al MTPS

El presupuesto asignado al Ministerio de Trabajo y Previsión Social, según los datos de la Ley de Presupuesto General del Estado del año 2021, asciende a \$ 17,988,353.00. Estos fondos han sido destinados para formular y ejecutar la política laboral y de previsión social en coordinación con la política general del estado; dirigir y coordinar el desarrollo de las actividades con el propósito de lograr el equilibrio en las relaciones obrero-patronales; dar asesorías dentro del programa de intermediación laboral a mujeres usuarias de Ciudad Mujer; propiciar el proceso de rehabilitación de las personas beneficiarias con discapacidad; y la reparación y equipamiento en Oficinas Centrales, Regionales y Departamentales. La **Tabla 3** muestra la asignación presupuestaria del MTPS detallada por rubro de agrupación y destino económico:

Tabla 3: Asignación Presupuestaria del MTPS

	51	54	55	56	61	
Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Remuneraciones	Adquisiciones de Bienes y Servicios	Gastos Financieros y Otros	Transferencias Corrientes	Inversiones en Activos Fijos	Total
01 Dirección y Administración Institucional	4,931,780	2,390,995	100,500		7,000	7,430,275
01 Dirección Superior	2,614,900	1,145,200			7,000	3,760,100
02 Dirección Administrativa	2,281,455	1,245,795	100,500			3,627,750
03 Protección y Bienestar Social	35,425					35,425
02 Servicios Laborales	8,968,265	6,648				8,974,913
01 Asistencia Laboral	967,315	900				968,215
02 Vigilancia del Cumplimiento de Leyes Laborales	1,618,755	1,800				1,620,555
03 Previsión Social, Empleo y Empleabilidad	1,687,110	1,980				1,689,090
04 Descentralización de los Servicios	4,695,085	1,968				4,697,053
03 Programa Ciudad Mujer	58,320					58,320
01 Sede Ciudad Mujer de San Martín	14,580					14,580
02 Sede Ciudad Mujer de Santa Ana	14,580					14,580
03 Sede Ciudad Mujer de Usulután	14,580					14,580
04 Sede Ciudad Mujer de San Miguel	14,580					14,580
04 Apoyo a Instituciones Adscritas y Otras Entidades				1,024,845		1,024,845
01 Fondo de Protección de Lisiados y Discapacitados a Consecuencia del Conflicto Armado				1,024,845		1,024,845
05 Infraestructura					500,000	500,000
01 Mejoramiento Infraestructura y Equipo Básico Oficinas Centrales y Regionales del MTYPS, para Atención de Personas Retornadas y Grupos Vulnerables					500,000	500,000
Total	13,958,365	2,397,643	100,500	1,024,845	507,000	17,988,353

Fuente: Elaboración propia con información de la Ley de Presupuesto General para el ejercicio financiero fiscal del año dos mil veintiuno⁴

1.1.2. Dirección General de Inspección de Trabajo (DGIT)

Desde que se creó *El Ministerio de Trabajo y Previsión Social* en 1946, su estructura organizativa ha contemplado la Sección de Inspección y Vigilancia, de la cual dependían las 16 Inspectorías Departamentales de Trabajo. Pero en 1950, el Departamento Nacional del Trabajo fue reestructurado, disponiendo que estaría compuesto por la Sección de Estadísticas y la Delegación de Vigilancia. Posteriormente en 1963, mediante el decreto de la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Previsión Social se convierte en el Departamento de Inspecciones de Trabajo. Debido a que esta ley no respondió a la realidad ni a las necesidades de esa Secretaría de Estado, en 1996, se promulgó la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y

4

Previsión Social (LOFSTPS), Ley encargada de estructurar al Ministerio de Trabajo, al nombrar parte de esta Secretaría de Estado a la Dirección General de Inspección de Trabajo.

1.1.2.1. Número de Trabajadores de la DGIT

Actualmente, la Dirección General de Inspección de Trabajo se concentra en la Oficina Central, sin embargo también tiene a cargo la función de control correspondiente al Proceso de Inspección ejecutado por las Oficinas Regionales y Departamentales; cuenta con un total de 95 empleados, distribuidos en diferentes cargos como el de director de la DGIT, jefes de departamentos, colaboradores administrativos, y mayormente colaboradores jurídicos e inspectores de trabajo asignados en los dos departamentos de inspección. La **Tabla 4** muestra un detalle de la distribución de estos cargos en las diferentes áreas, departamentos, unidades y secciones de la DGIT.

Tabla 4: Número de Trabajadores de la DGIT

Dirección/Departamento/Unidad/Sección	Cargos	No. Empleados
Dirección DGIT	Director DGIT	1
	Secretaria DGIT	1
Oficina de Asistencia Legal y Técnica	Jefe de oficina	1
	Secretaria	1
Área de Asistencia Técnica	Técnico	1
	Colaborador jurídico	1
Área de Asistencia Legal	Inspector de trabajo/Colaborador jurídico	1
Departamento de Inspección de Industria y Comercio	Jefe de departamento	1
	Secretaria	2
	Supervisor	3
	Inspector de trabajo	33
	Colaborador jurídico	2
	Auxiliar administrativo	1
Sección Administrativa Sancionadora	Jefe de sección	1
	Secretaria	1
	Coordinador de sección	1
	Colaboradores jurídicos	10
Oficina de Recepción de Solicitudes de Inspección	Jefe de oficina ad honorem	1
	Colaborador jurídico	3
Departamento de Inspección Agropecuaria	Jefe de departamento	1
	Supervisor	1
	Inspector de trabajo	4
Unidad de Recursos Administrativos	Jefe de unidad	1
	Secretaria	1

Dirección/Departamento/Unidad/Sección	Cargos	No. Empleados
	Inspector de trabajo/Colaborador jurídico	7
Unidad de Liquidación Laboral	Jefe de unidad	1
	Colaborador de unidad	3
	Inspector de trabajo/Colaborador de liquidación laboral	5
Oficina de Registro de Centros de Trabajo	Coordinador de oficina	1
	Secretaria	1
	Colaborador jurídico	3
TOTAL		95

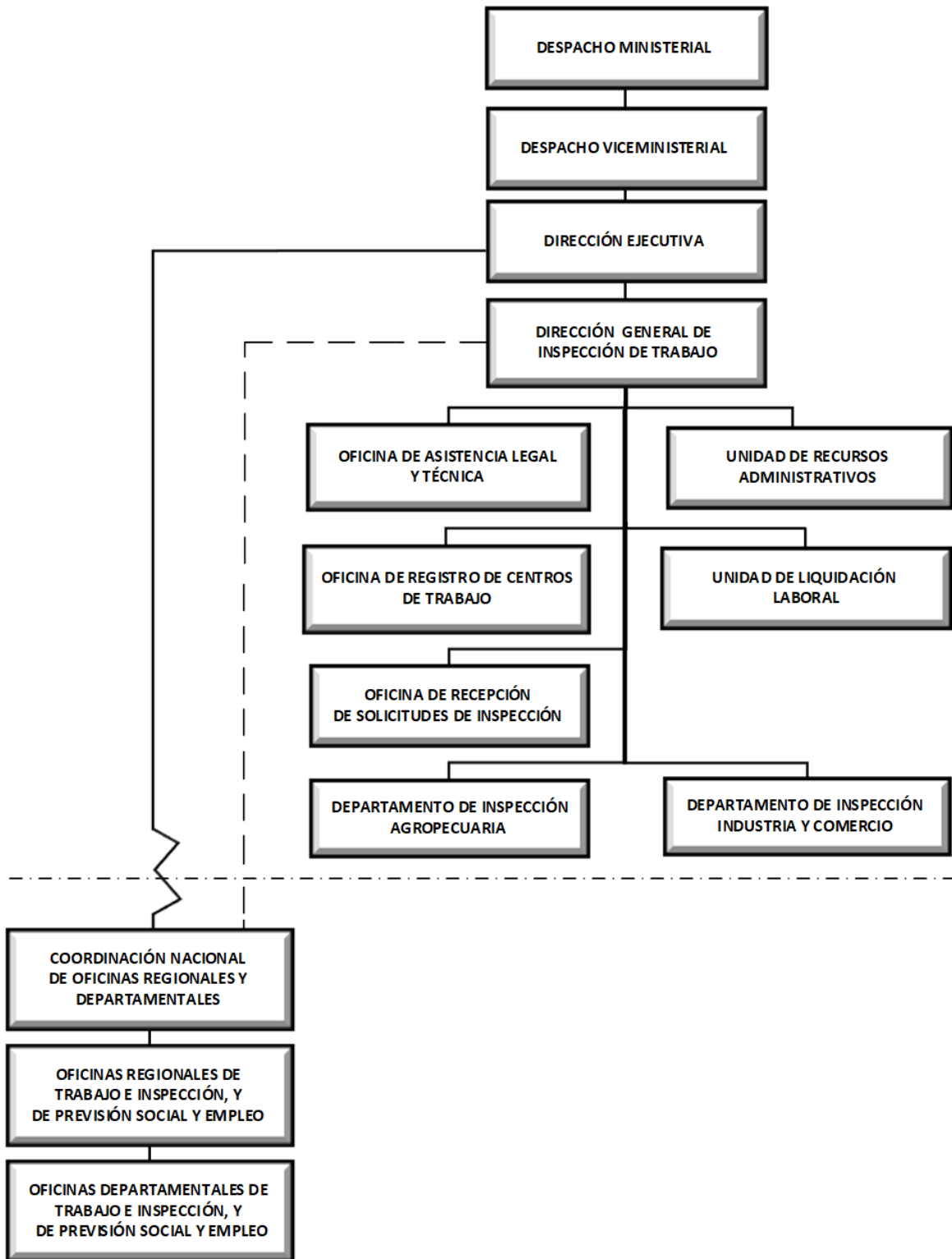
Fuente: Elaboración propia con información de la DGIT

1.1.2.2. Estructura Organizativa de la DGIT

La **Figura 5** muestra cómo está conformada la estructura organizativa de la DGIT, la cual está dirigida por la Dirección Ejecutiva del Ministerio de Trabajo, y tiene a su cargo las diferentes oficinas (Oficina de Asistencia Legal y Técnica, Oficina de Registro de Centros de Trabajo y la Oficina de Recepción de Solicitudes de Inspección, Unidades (Unidad de Recursos Administrativos y Unidad de Liquidación Laboral), y Departamentos (Departamento de Inspección Agropecuaria y Departamento de Inspección de Industria y Comercio).

Las Oficinas Regionales y Departamentales de Trabajo son los órganos encargados de ejecutar de forma desconcentrada las acciones de las diferentes Direcciones Generales del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, dependen jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva del Ministerio de Trabajo, pero son supervisadas directamente por dichas Direcciones Generales en el área que sea de su competencia.

Figura 5: Estructura Organizativa de la DGIT



Fuente: Elaboración propia con información de la DGIT

1.1.2.3. Principales Funciones de la DGIT⁵

Las principales funciones legales y territoriales de la DGIT se encuentran establecidas en la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social, en la siguiente disposición:

Art. 34 LOFSTPS. - La función de inspección tiene como objeto velar por el cumplimiento de las disposiciones legales de trabajo y las normas básicas de higiene y seguridad ocupacionales, como medio de prevenir los conflictos laborales y velar por la seguridad en el centro de trabajo.

Art. 38 LOFSTPS. - Son facultades de los Inspectores de Trabajo

- a. Ingresar libremente sin previa notificación, en horas de labor, en todos los lugares de trabajo sujeto a inspección.
- b. Emitir opinión jurídica a empleadores y trabajadores sobre disposiciones legales para el mejor cumplimiento de la norma, para contribuir a mejorar el ambiente laboral.
- c. Interrogar solo o ante testigos, al empleador y a trabajadores de la empresa y a directivos sindicales, sobre cualquier asunto relativo a la aplicación de las disposiciones legales.
- d. Efectuar de oficio cualquier investigación o examen que se considere necesario, para el mejor cumplimiento de los fines de la inspección, así como para utilizar los medios más adecuados para una percepción fiel de los hechos materia de comprobación.
- e. Requerir la colocación de los avisos que exijan las disposiciones legales.
- f. Señalar el o los plazos razonables dentro de los cuales deban subsanarse las infracciones constatadas y, en caso de peligro inminente para la salud y seguridad de los trabajadores, disponer de las medidas de aplicación inmediata.
- g. Mantener estricta confidencialidad sobre cualquier queja de que tuvieren conocimiento respecto a infracción de disposiciones legales.

Son funciones específicas de la Dirección General de Inspección de Trabajo

- a. Inscribir y actualizar empresa o establecimiento en los registros que llevará la DGIT y las Oficinas Regionales y Departamentales de Trabajo.
- b. Elaboración de planes de trabajo.
- c. Coordinar y supervisar los procedimientos de inspecciones programadas y especiales en cada Departamento, para garantizar el cumplimiento de las Leyes Laborales.
- d. Elaborar plan anual de inspección y evaluar su ejecución para determinar su efectividad.
- e. Autorizar los permisos para la reexportación de maquinaria.
- f. Emitir solvencias de procedimientos laborales pendientes.
- g. Certificar las resoluciones impuestas por el Departamento de Inspección, Industria y Comercio, y remitir a la Fiscalía General de la República para que sea efectiva la multa.

⁵ <https://mtps.gob.sv/wp-content/uploads/download-manager-files/decreto-682-ley-de-organizacion-y-funciones-del-sector-trabajador-y-prevision-social.pdf>

- h. Clausurar y diligenciar a solicitud del Director General de Previsión Social, todos aquellos lugares de trabajo que ofrezcan peligro grave para la vida, integridad física o salud de los trabajadores.
- i. Autorizar la reanudación de labores cuando se constate que hayan desaparecidos los peligros que motivaron la aposición de sellos por parte la Dirección General de Previsión Social.
- j. Autorizar suspensiones disciplinarias a trabajadores que laboran en la empresa privada o autónoma (no sujetos a la Ley de Salarios), con el fin de garantizar el debido proceso, el derecho de defensa y la seguridad jurídica.
- k. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia laboral y consignar los resultados de esta en el acta respectiva.
- l. Dirigir la actualización de los manuales de procesos y procedimientos.
- m. Definir los lineamientos sobre la labor de inspección a nivel nacional.
- n. Elaborar Solvencia de Personas Naturales y Jurídicas para Licitaciones y Contrataciones.
- o. Tramitar los Expedientes Sancionatorios de las infracciones identificadas por los inspectores y delegados al observar el debido proceso.
- p. Elaborar la remisión de Multas Impuestas al Ministerio de Hacienda para su cobro
- q. Elaborar la remisión de Certificaciones de Expedientes Sancionatorios a la Fiscalía General de la República.
- r. Tramitar los Expedientes en Recursos Administrativos.

1.1.2.4. Presupuesto Asignado a la DGIT

El presupuesto asignado a la Dirección General de Inspección de Trabajo, según los datos de la Ley de Presupuesto General del Estado del 2021, asciende a \$ 1,620,555.00. Estos fondos han sido destinados con el propósito de dirigir la gestión financiera institucional, ejecutar la planificación, coordinación, integración y supervisión de las actividades de presupuesto, tesorería y de contabilidad gubernamental. La **Tabla 5** detalla el presupuesto asignado a la DGIT por rubro de gasto.

Tabla 5: Asignación Presupuestaria de la DGIT

	51	54	55	56	61	
Unidad Presupuestaria y Línea de Trabajo	Remuneraciones	Adquisiciones de Bienes y Servicios	Gastos Financieros y Otros	Transferencias Corrientes	Inversiones en Activos Fijos	Total
02 Servicios Laborales						
02 Vigilancia del Cumplimiento de Leyes Laborales	1,618,755	1,800				1,620,555

Fuente: Elaboración propia con información de la Ley de Presupuesto General del Estado del año 2021⁶

6

1.1.2.5. Principales Trámites y Servicios de la DGIT

En la actualidad la Dirección General de Inspección de Trabajo presta a sus clientes los servicios detallados en la **Figura 6**.

Figura 6: Principales Trámites y Servicios de la DGIT.



Fuente: Elaboración propia con información de la DGIT tomada del Portal de Organismo de Mejora Regulatoria.

El presente trabajo de grado estará enfocado en el servicio de Inspección Programada e Inspección Especial que la DGIT realiza a las diferentes empresas del país, a través del Departamento de Inspección Agropecuaria y del Departamento de Industria y Comercio. La normativa que da vida a este servicio es el Código de Trabajo Art. 39 literal a), la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social (LOFSTPS) Art. 42, 53 y 59, y la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (LGPRLT).

1.2. Planteamiento del Problema

La Dirección General de Inspección de Trabajo tiene como función principal, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales de trabajo y las normas básicas de higiene y seguridad ocupacionales, como medio de prevenir los conflictos laborales y velar por la seguridad en el centro de trabajo. Además de las funciones de vigilancia del cumplimiento de la normativa laboral, los inspectores elaboran cálculos de indemnizaciones, entregan Hojas de Renuncia Voluntaria y brindan asesoría a trabajadores y empleadores.

La inspección de las condiciones y medio ambiente de trabajo se articula en torno a dos cuerpos inspectores: (i) la inspección general de trabajo que es parte del Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS); estos inspectores están divididos en dos departamentos el Departamento de Inspección de Industria y Comercio y el Departamento de Inspección Agropecuaria; (ii) a solicitud de la Administración Superior se realizan Inspecciones integradas con Técnico de Higiene y Seguridad Ocupacional de la Dirección General de Previsión Social.

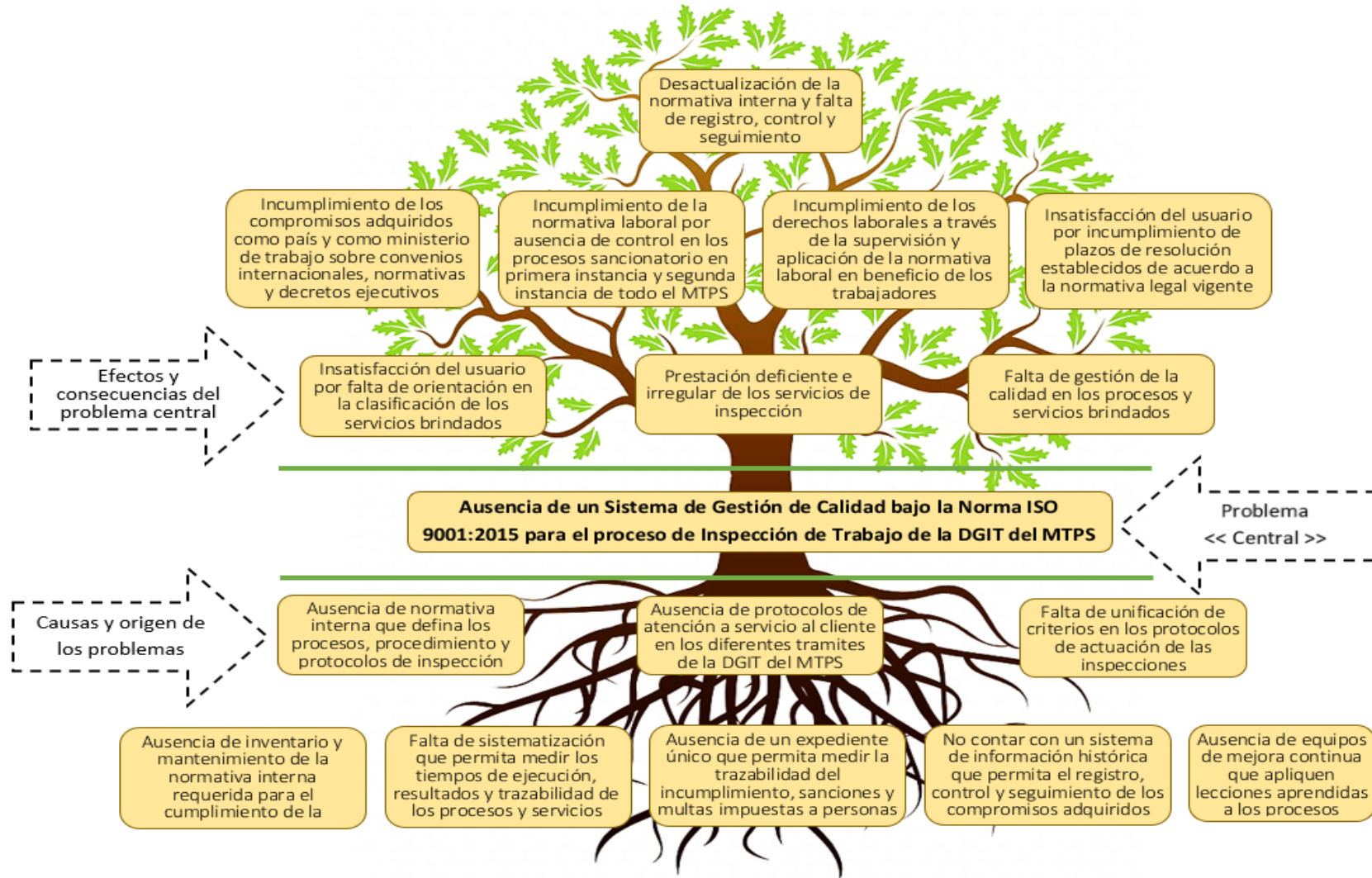
La Dirección General de Inspecciones de Trabajo supervisa a las Oficinas Regionales y Departamentales al dar seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos establecidos en el Plan Estratégico y el Plan Anual de Trabajo a nivel Nacional No existe un procedimiento de Inspección estandarizado a nivel Nacional, cada Regional actúa con casi total independencia y no hay transferencia de buenas prácticas.

No existe un protocolo por sector que defina la forma de realizar las inspecciones. La normativa interna que regula los procesos y procedimientos no responde a la realidad actual ni a la nueva normativa legal.

1.2.1. Esquematización del Problema

Se aplica el método del Árbol de problemas, como herramienta visual de análisis que permite identificar con puntualidad; el problema central de la Dirección General de Inspecciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, como muestra la **Figura 7**, al especificar sus causas y efectos; y destacar principalmente las relaciones sinérgicas entre ellas.

Figura 7: Árbol de Problemas de la DGIT



Fuente: Elaboración propia con información de la DGIT

1.2.2. Definición del Problema

¿Documentar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015 para el proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, permitiría determinar la calidad de los servicios, la satisfacción de los clientes, así como la eficiencia y eficacia del proceso que se ofrece a los usuarios trabajadores, empleadores y sindicatos?

1.3. Justificación de la Investigación

De conformidad al artículo 34 de la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social LOFSTPS, la función de inspección de la Dirección General de Inspección de Trabajo DGIT tiene como objeto “velar por el cumplimiento de las disposiciones legales de trabajo y normas básicas de higiene y seguridad ocupacionales, como medio de prevenir los conflictos laborales y velar por la seguridad en el centro de trabajo”. Así mismo, La Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo en su artículo 5, confiere al Ministerio de Trabajo y Previsión Social a través de la Dirección de Previsión Social y la Dirección General de Inspección de Trabajo la garantía del cumplimiento y promoción de la ley, así como las funciones de vigilar, asesorar técnicamente y verificar el cumplimiento de las obligaciones y sancionar las infracciones cometidas.

La vigilancia del cumplimiento de la normativa se efectúa por medio del Proceso de Inspección de Trabajo, el cual desarrolla la Dirección General de Inspección de Trabajo a través de los Departamentos de Inspección de Industria y Comercio, Departamento de Inspección Agropecuaria. Gestionan la autorización de suspensiones disciplinarias, extienden solvencias laborales, aprueban libros de control de asistencia de personal, emiten opiniones jurídicas sobre asuntos de índole laboral, consultas de empleadores, quejas de trabajadores, y atienden las recolocaciones de trabajadoras embarazadas y dirigentes sindicales. Estos Departamentos son los que tramitan el Procedimiento Administrativo Sancionador en primera instancia y la Dirección General de Inspección de Trabajo conoce los Recursos Administrativos en segunda instancia.

Considerando la importancia de dar cumplimiento a todas estas disposiciones legales de trabajo y a las disposiciones de la nueva normativa legal establecida en la Ley de Procedimientos Administrativos y la Ley de Mejora Regulatoria, se busca presentar ante las autoridades del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, una estructura documental basada en un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 que permita el fortalecimiento del Proceso de Inspección de Trabajo, consiguiendo la satisfacción de los clientes. Así mismo, alcanzar un mayor grado de eficiencia y efectividad en el Proceso de Inspección de Trabajo; lo cual ayudará a garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes laborales, manteniendo la armonía entre los empleados, patronos y sindicato; contribuyendo así al desarrollo social y laboral del país.

La realización de la consultoría sobre la estructura documental de un sistema de gestión de la calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015, permitirá los siguientes beneficios:

- Contar con un diagnóstico en base a la Norma ISO 9001:2015.
- Mejorar la calidad en el resultado final entregado a sus clientes internos y externos.

- La optimización en los procesos involucrados en las inspecciones de trabajo mejorará el desempeño operativo y los servicios brindados a los ciudadanos.
- Motivaré y aumentaré el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos eficientes.
- La aplicación del sistema de gestión de calidad en la Institución sentaría las bases para que este pueda aplicarse a otras áreas.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Elaborar y presentar un documento de consultoría sobre la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para el proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico de la Dirección General de Inspección de Trabajo, que permita conocer la situación actual e identificar la eficiencia y eficacia de los procesos de inspección de trabajo.
- Diseñar una propuesta de sistema de gestión de calidad para los procesos involucrados en las inspecciones de trabajo, luego de haber reconocido las necesidades de los clientes internos y externos.
- Diseñar y elaborar la estructura documental y registros necesarios requeridos para cumplir con la norma ISO 9001:2015, que permita incrementar la satisfacción de los clientes.

1.5. Cobertura de la Investigación

1.5.1. Cobertura Temporal

La cobertura temporal abarcará el periodo 2012-2021, desde el año en que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social realizó los últimos esfuerzos de documentación de sus procesos.

1.5.2. Cobertura Geográfica

La Dirección General de Inspecciones de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social de El Salvador, está ubicado sobre la Alameda Juan Pablo II y 17 Avenida Norte, Centro de Gobierno, Complejo Plan Maestro, Edificio 2, en el Municipio de San Salvador, del Departamento de San Salvador.

1.5.3. Cobertura Económica

Los costos de la presente investigación serán financiados en su totalidad por el equipo de trabajo, el costo más significativo lo representa las horas hombre-mujer, empleando veinte horas por semana, durante un periodo de seis meses.

1.6. Metodología de la Investigación

El presente estudio, se realizará utilizando en principio el tipo de **investigación descriptiva**, la cual busca especificar las propiedades y características de los macro procesos, subprocesos y procedimientos involucrados en las Inspecciones de Trabajo realizadas por la Dirección General de Inspección de Trabajo del MTPS; además se aplicará la **investigación correlacional**, cuyo propósito principal es medir la relación entre dos o más variables; mediante la aplicación de este tipo de investigación se prevé obtener la información que permita establecer la situación actual de la Dirección General de Inspección de Trabajo, respecto a la estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

El método que se utilizará para hacer la investigación será **cuantitativo**; este método proporciona profundidad a los datos, riqueza interpretativa, contextualización del entorno, detalles y experiencias propias del objeto de estudio; enfocándose en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de las poblaciones en su propio ambiente y en relación con el contexto.

Las poblaciones utilizadas para recolectar información precisando los criterios de la Norma ISO 9001:2015 la constituirán todas las personas de las áreas que están involucradas de manera directa en los procesos de Inspección de Trabajo, y que en total suman 198 personas distribuidas en poblaciones de clientes internos con 188 personas y clientes externos con 6 personas.

La primera población serán los clientes internos, con una muestra de 112 personas, que está conformada por el director de la DGIT; jefe y colaboradores jurídicos del departamento de inspección de industria y comercio; jefe del departamento de inspección agropecuaria; jefe, coordinador y colaboradores jurídicos de la sección administrativa sancionatoria; coordinador y colaboradores jurídicos de la oficina de registro de centros de trabajo; jefe, colaboradores e inspectores de trabajo de la unidad de liquidación laboral; jefe y colaboradores jurídicos de la unidad de recursos administrativos; jefe y colaboradores jurídicos de la oficina de recepción de solicitudes de inspección; jefe, colaborador jurídico e inspectores de trabajo de la oficina de asistencia legal y técnica; coordinador nacional de oficinas regionales y departamentales; jefes de las oficinas regionales y departamentales de inspección de trabajo, supervisores de la DGIT, regionales y departamentales de inspección de trabajo; inspectores de la DGIT, regionales y departamentales de inspección de trabajo; los cuales serán entrevistados y completarán un cuestionario o guía de preguntas, para el estudio de procesos, procedimientos y otras actividades que lleva a cabo la Dirección General de Inspección de Trabajo del MTPS, de acuerdo a los criterios y subcriterios de la Norma ISO 9001:2015.

En la muestra de la segunda población están los clientes externos, con una muestra de 6 personas, la cual incluye al jefe de la unidad de atención laboral a sectores prioritarios y a los colectores del ministerio de hacienda. Para esta población se aplicará la investigación descriptiva y *correlacional* para poder establecer la relación de las variables y criterios de la Norma ISO 9001:2015, empleándose además la investigación explicativa para analizar el comportamiento y responder a las causas de la relación de las variables. La información será recabada a través de la realización de cuestionarios y guía de preguntas.

1.6.1. Matriz Metodológica de la Investigación

Tabla 6: Matriz Metodológica de la Investigación

"Matriz Metodológica para la Consultoría sobre la estructura documental de un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015 para el proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".					
Poblaciones	Magnitud	Muestra	Método para Recabar Información	Tipo de Investigación	Instrumentos
CLIENTES INTERNOS					
Director de la DGIT	1	1	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Cuestionario y guía de observación
Jefe y Colaboradores Jurídicos del Departamento de Inspección de Industria y Comercio	3	3	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Cuestionario y guía de observación
Jefe del Departamento de Inspección Agropecuaria	1	1	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Cuestionario y guía de observación
Jefe, Coordinador y Colaboradores Jurídicos de la Sección Administrativa Sancionadora	12	12	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Entrevista y cuestionario
Coordinador y Colaboradores Jurídicos de la Oficina de Registro de Centros de Trabajo	4	4	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Entrevista y cuestionario
Jefe, Colaboradores e Inspectores de Trabajo de la Unidad de Liquidación Laboral	9	9	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Entrevista y cuestionario
Jefe y Colaboradores Jurídicos de la Unidad de Recursos Administrativos	8	8	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Entrevista y cuestionario
Jefe y Colaboradores Jurídicos de la Oficina de Recepción de Solicitudes de Inspección	4	4	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Entrevista y cuestionario
Jefe, Colaborador Jurídico e Inspectores de Trabajo de la Oficina de Asistencia Legal y Técnica	4	4	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Entrevista y cuestionario

"Matriz Metodológica para la Consultoría sobre la estructura documental de un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015 para el proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social".

Poblaciones	Magnitud	Muestra	Método para Recabar Información	Tipo de Investigación	Instrumentos
Coordinador Nacional de Oficinas Regionales y Departamentales	1	1	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Cuestionario y guía de observación
Jefes de las Oficinas Regionales y Departamentales de Inspección de Trabajo	13	13	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Cuestionario y guía de observación
Supervisores de la DGIT, Regionales y Departamentales de Inspección de Trabajo	17	17	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Cuestionario y guía de observación
Inspectores de la DGIT, Regionales y Departamentales de Inspección de Trabajo	115	35	Muestreo no probabilístico o dirigido	Descriptiva, correlacional y explicativa	Entrevista y cuestionario
CLIENTES EXTERNOS					
Jefe de la Unidad de Atención Laboral a Sectores Prioritarios	1	1	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Entrevista y cuestionario
Colectores del Ministerio de Hacienda	5	5	Censo	Descriptiva, correlacional y explicativa	Cuestionario y guía de observación

Fuente: Elaboración propia con información de la DGIT

1.6.2. Variables de la Investigación

En la consultoría a desarrollar para la elaboración de la estructura documental de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, se definen las variables dependientes e independientes mediante el empleo de la siguiente función:

$$Y = f (X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7)$$

En esta función “Y” es la variable dependiente, representada por la estructura documental del sistema de gestión de la calidad, la cual se consolida como el efecto del estudio de las variables independientes “Xi” que son los criterios y subcriterios establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

1.6.3. Matriz de Variables de la Investigación⁷

Cabe aclarar que la numeración asignada dentro de esta matriz a las macro variables está relacionada a la numeración de los criterios establecidos por la Norma ISO: 9001: 2015.

⁷ http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf

Tabla 7: Matriz de Variables de la Investigación

"Matriz de Variables para la Consultoría sobre la estructura documental de un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015 para el proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social"			
X_i	MACROVARIABLE	MICROVARIABLES	
X1	4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	
		4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	
		4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	
		4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	
X2	5. Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso	5.1.1 Generalidades 5.1.2 Enfoque al cliente
		5.2 Política	5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad
		5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	
X3	6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	
		6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	
		6.3 Planificación de los cambios	
X4	7. Apoyo	7.1 Recursos	7.1.1 Generalidades
			7.1.2 Personas
			7.1.3 Infraestructura
			7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
			7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
			7.1.6 Conocimientos de la organización
		7.2 Competencia	
		7.3 Toma de conciencia	
7.4 Comunicación			
		7.5.1 Generalidades	

"Matriz de Variables para la Consultoría sobre la estructura documental de un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015 para el proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social"

X_i MACROVARIABLE		MICROVARIABLES	
		7.5 Información documentada	7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la información documentada
X ₅	8. Operación	8.1 Planificación y control operacional	
		8.2 Requisitos para los productos y servicios	8.2.1 Comunicación con el cliente
			8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
			8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
			8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
		8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	8.3.1 Generalidades
			8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
			8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
			8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
			8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
			8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo
		8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	8.4.1 Generalidades
			8.4.2 Tipo y alcance del control
			8.4.3 Información para los proveedores externos
		8.5 Producción y provisión del servicio	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
			8.5.2 Identificación y trazabilidad
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos			
8.5.4 Preservación			

"Matriz de Variables para la Consultoría sobre la estructura documental de un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2015 para el proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social"			
X_i	MACROVARIABLE	MICROVARIABLES	
			8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
			8.5.6 Control de los cambios
		8.6 Liberación de los productos y servicios	
		8.7 Control de las salidas no conformes	
X ₆	9. Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1.1 Generalidades
			9.1.2 Satisfacción del cliente
			9.1.3 Análisis y evaluación
		9.2 Auditoría interna	
		9.3 Revisión por la dirección	9.3.1 Generalidades
			9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección
9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección			
X ₇	10. Mejora	10.1 Generalidades	
		10.2 No conformidad y acción correctiva	
		10.3 Mejora continua	

Fuente: Elaboración propia con información de la norma ISO 9001: 2015

El desarrollo de la metodología de investigación descrita en este capítulo y el estudio de las variables de investigación, dadas por los criterios y subcriterios de la Norma ISO 9001:2015, servirán para realizar el diagnóstico de la situación actual de la Dirección General de Inspección de Trabajo. Diagnóstico que permitirá conocer cuál es el grado de cumplimiento que tiene la DGIT con los requisitos de la norma ISO 9001:2015; estableciendo así, el grado de madurez de la institución para implementar un sistema de gestión de calidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El presente capítulo trata sobre los fundamentos de la gestión de la calidad. En él se describen los diferentes conceptos de calidad y principales aportes que los “*Gurús*” de la calidad han realizado, a través de las distintas generaciones de la gestión de la calidad. Posteriormente se abordan los principales modelos de gestión de la calidad, especialmente el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015; así como las ventajas y beneficios de incorporar este modelo a una organización.

2.1. Fundamentos de la Gestión de la Calidad

La variable calidad juega un papel muy importante en el entorno actual para que todas las empresas privadas a nivel mundial no pierdan su nivel de competitividad y que las organizaciones públicas aseguren la prestación de servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos. En este contexto, gran cantidad de entidades salvadoreñas y extranjeras han incorporado este elemento clave a sus SGC. Antes de estudiar la gestión de la calidad y los principales modelos, resulta indispensable abordar el concepto de calidad, así como las principales aportaciones de los “*gurús*” de la calidad.

2.1.1. Conceptos de Calidad

La palabra “**calidad**” ha dado lugar a lo largo de la historia a una lista de definiciones muy diversas y significativas (Ivancevich et al., 1996). Es imprescindible referirse a sus orígenes, e inevitablemente mencionar a los “**gurús**” de la calidad (Deming, Juran, Feigenbaum y Ishikawa); cuyas aportaciones siguen siendo utilizadas en la actualidad y válidas para muchas empresas, consultores y académicos.

La Real Academia Española (RAE) define la calidad como el “**conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o una cosa**”; es decir, grado de excelencia o propiedades inherentes a algo que permiten juzgar su valor.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) define la calidad como el “**grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (necesidades o expectativas establecidas e implícitas u obligatorias)**”.

La Sociedad Americana para el Control de la Calidad (ASQC) define la calidad como “**la totalidad de prestaciones y características de un producto o servicio que son la base de su capacidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas**”. A partir de estas ideas, existen distintos puntos de vista que aborda este concepto; como señala la **Tabla 8**.

Tabla 8: Diferentes Puntos de Vista del Concepto Calidad

DEFINICIÓN DE CALIDAD	AUTORES
EXCELENCIA	Juran (1951), Tuchman (1980) y Garvin (1984)
CONFORMIDAD CON LAS ESPECIFICACIONES	Juran (1951), Gilmore (1974), Levitt (1972), Crosby (1979)
ADECUACIÓN AL USO (medida en que el producto responde exitosamente a los propósitos del consumidor)	Juran et al. (1974, 1990 a, 1990 b), Juran y Blanton (2001)
VALOR (relación entre el valor percibido por el usuario y los costes globales asociados)	Feigenbaum (1951, 1961), Abbot (1955), Ishikawa (1986)
EVITAR PÉRDIDAS	Taguchi (1979)
SATISFACER O EXCEDER LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE	Grönroos (1983), Parasuraman et al., (1985), Feigenbaum (1961, 1990), Juran et al. (1962), Deming (1989)

Fuente: Adaptado de Escrig (1998) E

La acepción de **“excelencia”** hace referencia a que *sólo* los productos o servicios que alcanzan los más altos estándares pueden ser considerados como de calidad. Esta definición es utilizada con el objetivo de captar ciudadanos; siendo su principal inconveniente la imposibilidad de medir o evaluar su concepción. En definitiva, el gran problema radica en determinar quién y cómo se establece el estándar de dicha excelencia.

La concepción **“conformidad con las especificaciones”** se visualiza en la dirección de operaciones para dar respuesta a problemas derivados de las dimensiones de los productos en los sistemas de *producción en masa*; el producto es de calidad, cuando sus características (dimensiones, resistencia y dureza) cumplen con los requisitos establecidos. Es fácil de medir a través del control estadístico de procesos; el principal inconveniente es no considerar al cliente, lo que resulta de difícil aplicación a los servicios.

La noción de calidad como **“valor”** surge cuando la teoría económica comienza a considerar la calidad, al tomar el *precio* como otro de los elementos determinantes en la elección del consumidor. El consumidor final es quien valora el producto o servicio, en base a una serie de características que influirán de forma decisiva en el proceso de compra. Esta definición supone un gran avance respecto a las anteriores, puesto que incluye atributos fáciles de medir de manera objetiva. De esta forma, el precio se utiliza como indicador de la calidad, pero no siempre ocurre que un alto valor o precio sea sinónimo de calidad.

En opinión de Huete (1994, p. 76), las características específicas de los servicios públicas hacen que el **“valor”** atribuido por los ciudadanos venga determinado por el grado en que éste satisface sus necesidades y, por lo tanto, su determinación dependerá de la percepción de los receptores acerca de la adecuación de las prestaciones que reciben a sus necesidades.

La definición dada por Taguchi relativa a **“evitar pérdidas”**, considera a la calidad del producto en relación con la pérdida trasladada a la sociedad; de tal forma que cuanto menor sea el valor de la función de pérdida, mayor es la calidad del producto o servicio.

La **“adecuación al uso”** hace referencia a la medida en que el producto o servicio responde de forma exitosa a las intenciones del cliente. En línea muy similar, está la idea de **“satisfacer o exceder las expectativas del cliente”**, que tiene su origen en la creciente importancia del sector servicios y los estudios por mejorar las preferencias de los clientes, llevados a cabo por los departamentos de marketing.

Existe pues, una clara correspondencia entre estos dos enfoques (calidad objetiva-subjetiva) y las definiciones indicadas por Garvin. La calidad desde el punto de vista objetivo se puede asimilar como calidad basada en el producto y calidad basada en la producción. Por el contrario, la calidad subjetiva es similar a la calidad basada en el usuario.

La calidad no es por lo tanto una magnitud absoluta, pues viene dada por la percepción del ciudadano de una serie de dimensiones, su función y el contexto de la organización, de manera que la empresa deberá fomentar más unas que otras (Garvin, 1987; Galgano, 1993).

A partir de todas estas ideas se puede señalar que no existe un acuerdo generalizado con relación al concepto de calidad (Reeves y Bednar, 1994); aunque también se puede indicar que existen una serie de características comunes que se pueden considerar para entender el concepto de calidad. De esta forma, Armad V. Feigenbaum define la calidad como: **“La composición total de las características de los productos y servicios de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento; a través de los cuales los productos y servicios en unos cumplirán las expectativas de los clientes”**

2.1.2. Principales Aportaciones de los “Gurús” de la Calidad

A lo largo de todo el siglo pasado, la evolución histórica de la calidad ha estado dirigida, guiada y estimulada por un pequeño grupo de pensadores. Cada uno de estos pensadores (científicos e investigadores), que se les llama **“gurús”** o **“pioneros”** de la calidad, han realizado diversas aportaciones claves a esta disciplina, se resumen las principales aportaciones de algunos de ello.

Walter Shewhart

Walter Shewhart (1881-1967) desarrolló el **“Control Estadístico del Proceso (SPC)”** y el **“ciclo PDCA (Plan-Planificar, Do-Ejecutar, Check-Verificar y Act-Actuar)”** (Shewhart, 1939) que posteriormente sería actualizado y divulgado por Deming. Por consiguiente, a W. Shewhart se le considera como el padre del control estadístico de la calidad y en su libro publicado en 1931 bajo el título **“Control económico de la calidad de productos manufacturados”** se fijan las bases para aplicar los métodos estadísticos al control de procesos de fabricación. Además, en 1939 publica el **“Método estadístico desde el punto de vista del control de calidad”**.

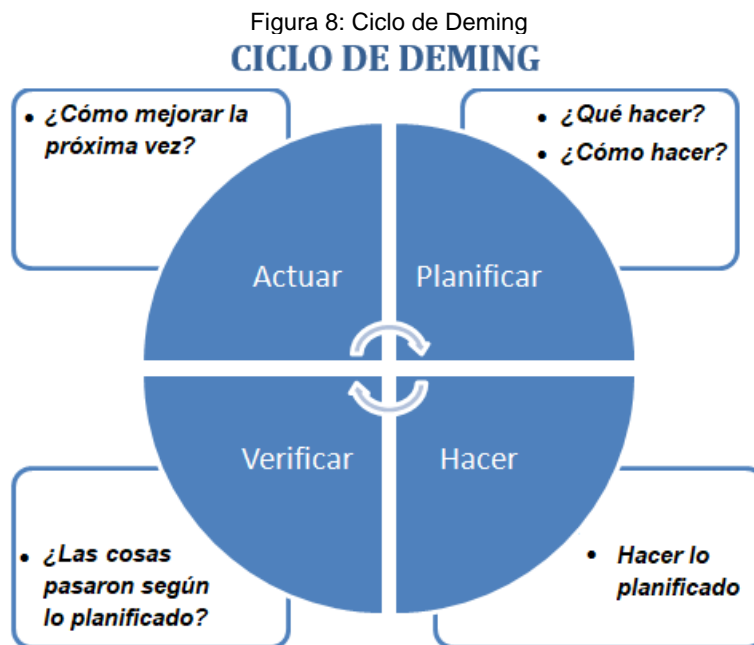
William Edwards Deming

William Edwards Deming (1900-1993) y su compañero Joseph M. Juran (1904-2008) fueron considerados los auténticos precursores de la calidad en Japón. La principal aportación o pensamiento de Deming es la idea de que al mejorar la calidad es posible incrementar también

la productividad y mejorar así la competitividad en el mercado. Por consiguiente, su propuesta de modelo de gestión de la calidad se fundamenta en que el principal objetivo de la empresa es permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleados, los cuales considera que se alcanzan mediante un **“proceso de mejora de la calidad que consta de cuatro etapas”** (Deming, 1989):

1. Diseño del producto a través del conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente.
2. Fabricación del producto ensayándolo en la línea de producción y en los laboratorios.
3. Ventas del producto en el mercado.
4. Investigación de mercado, mediante ensayos del producto, en la postventa, descubrir qué piensa el cliente del producto o por qué no ha sido comprado por potenciales consumidores.

La **Figura 8** refleja el **“Ciclo PHVA”** creado por Deming, conocido como **“Círculo de Mejora Continua”** que describe los cuatro pasos esenciales que se deben llevar a cabo de manera sistemática para lograr la mejora continua. Este círculo se compone de cuatro etapas cíclicas de manera que una vez acabada la etapa final se vuelve a la primera. Las actividades son reevaluadas para incorporar mejoras de manera periódica.



Fuente: Deming IMNC (2008)

Joseph M. Juran

Joseph M. Juran (1904-2008) fue considerado junto con Deming uno de los principales precursores de la calidad en Japón. En 1951 publicó su primer trabajo sobre calidad mediante el

libro **“Manual de control de calidad”**, La principal aportación de Juran ha sido **“la inclusión de la gestión de la calidad como una parte integral de la gestión”**, es decir, que debemos ver la calidad como algo esencial e integrado dentro de la organización y no como un ente totalmente aislado, lo que supuso una ruptura de las prácticas llevadas a cabo hasta aquel entonces. Para Juran, calidad también es **“adecuación para el uso”**. Aunque con su famosa **“Trilogía de la Calidad”** pretende diferenciar la gestión de la calidad en tres fases (planificación, control y mejora), está claro que todas ellas se deben integrar dentro de la estructura de la organización, siendo el principal responsable de su introducción y de su mantenimiento, la alta dirección (Juran, 1990b; Juran y Blanton, 2001).

Phillip B. Crosby

Philip B. Crosby (1926-2001) es otro pensador desarrollador de temas relacionados con la calidad. La principal aportación de Crosby hace especial énfasis en el concepto del coste asociado a la calidad, indicando que la calidad no cuesta. Lo que cuesta es la no-calidad o las acciones resultantes de no hacer las cosas bien a la primera. Para Crosby, la calidad es **“cumplir los requerimientos del cliente”**. En consecuencia, se le atribuyen los eslóganes **“cero defectos”** y **“hacerlo bien a la primera”**, así como, la frase **“la calidad es gratis”**, en el sentido de que la calidad es rentable y se paga a sí misma, la cual ha dado además título a uno de sus principales libros.

La visión de Crosby sobre la calidad se puede resumir en lo que él denomina **“los cuatro principios absolutos de la gestión de la calidad”** Estos principios se pueden agrupar en los siguientes apartados (Crosby, 1979; James, 1997; Johnson, 2001; Nwabueze, 2001).

1. La calidad se ha de definir como conformidad a unas necesidades o requerimientos del cliente.
2. El sistema que proporciona realmente calidad es la prevención y no la evaluación.
3. El único estándar de realización que se debe tomar como referencia en toda la organización es el “cero defectos”.
4. La calidad se mide por el coste de hacer las cosas mal, es decir, por el coste de la no-calidad o no-conformidad.

A partir de estos principios de la calidad Crosby estableció **“los 14 pasos en los que se debe basar la gestión de la calidad”**:

Armand V. Feigenbaum

Armand V. Feigenbaum (1920-2014) fue el creador, a principio de la década de los cuarenta, del concepto **“Total Quality Control”** (TQC) que viene a traducirse como **“Control Total de la Calidad”** o **“Control de la Calidad Total”**. La idea básica es la misma y hace referencia a que

para que el control de calidad sea efectivo, éste debe estar presente en todas las fases del proceso, o sea desde el diseño del producto hasta la venta de éste. Feigenbaum (1986) define el TQC como **“un sistema efectivo de los esfuerzos de varios grupos de una organización para la integración del desarrollo, del mantenimiento y de la superación de la calidad con el fin de hacer posibles mercadotecnia, ingeniería, fabricación y servicio, para satisfacción total del consumidor y al nivel más económico”**. De modo que, define la calidad como lo mejor que puede obtener el cliente por el precio de venta (Saenz, 1991).

Estos fundamentos del TQC están recopilados en la primera edición del libro **“Control Total de la Calidad”** publicado por Feigenbaum en 1951, así como las nuevas versiones más actualizadas (Feigenbaum, 1951, 1961, 1983, 1990). En su libro de 1994 **“Tratado de la Calidad Total”** presenta la base de su filosofía: **“La alta calidad de los productos ya no constituye una excepción fruto del azar. Es, por el contrario, el resultado de programas de calidad total, sólidos y eficaces, fundados ellos mismos sobre algunos principios muy claros”**.

Kaoru Ishikawa

La filosofía de la calidad del japonés Kaoru Ishikawa (1915-1989) está muy en línea con las ideas de Armand V. Feigenbaum. Una de sus principales aportaciones es la adaptación del término **“Control Total de la Calidad”** (TQC) a la práctica y mentalidad de las empresas japonesas, lo que dio lugar en la década de los sesenta al nuevo concepto de **“Control de calidad en toda la compañía”** (CWQC).

A nivel estadístico su gran contribución fue simplificar los métodos estadísticos para el control de la calidad en la industria a nivel general. Así, en los años sesenta creó y desarrolló los denominados **“círculos de calidad”**.

Otra gran aportación a nivel técnico es el **“diagrama de Ishikawa”**, también llamado **“diagrama causa-efecto”** o **“diagrama de espina de pescado”**. El diagrama causa-efecto resulta útil para identificar todas las posibles causas asociadas a un problema (efecto) estructurado según una serie de factores genéricos.

A través de uno de sus libros **“Guía de Control de Calidad”**, (Ishikawa, 1976) ha aportado el primer manual de formación sobre herramientas de la calidad para uso en la resolución de problemas y búsqueda de la mejora continua (Juran y Blanton, 2001).

El concepto de **“cliente interno”** es otra importante contribución de Ishikawa que él mismo define con la expresión **“tu cliente es el siguiente proceso”**.

2.1.3. Definición de la Gestión de la Calidad

Diversos autores aportan diferentes definiciones sobre la gestión de la calidad. A continuación, se recogen algunas ideas y comentarios considerados más significativos.

Para Hill y Wilkinson (1995) la gestión de la calidad se percibe de forma distinta según el tamaño de la organización, las condiciones del mercado en el que opera, el sector y el diferente grado

de desarrollo alcanzado del término calidad. Crosby (1984) se refiere a la gestión de la calidad mediante la expresión **“cero defectos”** y Feigenbaum (1961) señala que se trata de una filosofía orientada al consumidor.

Definiciones posteriores amplían este concepto inicial, la realizada por Leal (1997), a partir de Ross (1994), que define la gestión de la calidad como **“una filosofía de gestión integral y un conjunto de prácticas que enfatiza la mejora continua, la satisfacción de los requisitos del cliente, la reducción del reproceso, un pensamiento de largo alcance en el tiempo, el incremento de la implicación de los empleados y el uso de equipos de trabajo, el rediseño de los procesos, el benchmarking competitivo, la resolución de problemas en grupo, medición constante de los resultados y, relaciones estrechas con los suministradores”**.

Las normas ISO 9000:2000 (punto 2.11) define un SGC como **“aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de las salidas (resultados) en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda”**. En otro apartado (3.2.3), la misma norma adopta una definición del SGC como **“sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad”**.

2.1.4. Generaciones de la Gestión de la Calidad

Desde hace varios años tanto la investigación como la práctica han progresado con el fin de superar la insatisfacción de los clientes y la complementariedad de los diferentes enfoques gerenciales. Al revisar el comportamiento del movimiento de la calidad, algunos autores identificaron diez generaciones de la gestión de calidad, segmentadas en tres enfoques⁸. Cada una de estas generaciones representa un peldaño que las empresas o instituciones comprometidas con la calidad deben transitar para buscar la mejora, incluso se hace frecuente la coexistencia de diversas etapas en un momento histórico, agrupándose en tres enfoques: **“técnico, humano y estratégico”**.

El **“enfoque técnico”** incluye una serie de etapas en el desarrollo del control de calidad, que comparten la preocupación por la eficiencia de los productos y procesos de la empresa. Su aportación ha sido notable y predominó la visión de calidad de los países occidentales hasta la década de los años setenta. El control de la calidad nació bajo el empuje de las necesidades de estandarización e intercambiabilidad que crea el modelo de producción en serie, la implementación de sistemas de inspección y auditoría orientadas al producto terminado se dio posteriormente, dando lugar al control estadístico de la calidad, ampliándose desde sistemas de inspección y control hasta sistemas de prevención que incorpora la calidad al diseño de los productos y procesos.

El **“enfoque humano”** nació posteriormente en Japón con el diseño de exitosos modelos y como reacción al enfoque técnico, entre los años ochenta y parte de los noventa; parte de la convicción

⁸ Cesar Camisón, Sonia Cruz y Tomás González “Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas”, Madrid 2006.

de que el control de calidad es una disciplina distinta a la ingeniería, pues al hablar de problemas de dirección no se puede ser insensible a las diferencias culturales y al factor humano. Uno de los pilares de este enfoque es convertir a los trabajadores en el eje del proceso de gestión y mejora de la calidad, actúa sobre su forma de pensar, incrementa su participación en la resolución de problemas e invierte en su formación.

En cuanto al “**enfoque estratégico**” y sus Sistemas de Gestión de la Calidad que tiene sus inicios en los años noventa, incorporan una perspectiva externa o de mercado en la definición del propio concepto y en la forma de gestionarlo. Empresas líderes en el mundo comienzan a fijar su atención a la calidad del servicio y a la satisfacción del cliente. Los sistemas de gestión de la calidad del servicio orientados al consumidor se conciben como un despliegue de la función de la calidad para definir la voz del cliente en términos operativos y asegurar la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

En la primera etapa del enfoque estratégico, la preocupación por la satisfacción del cliente relega a un segundo plano la obsesión por la eficiencia; no obstante, en el último paso de este enfoque se consolidan los sistemas de gestión de la calidad, lo cual supone haber superado etapas previas orientadas al producto, proceso, sistema, coste, empleados y clientes, integrando todas estas facetas; compaginando la eficiencia interna con la eficacia.

2.1.5. Evolución de la Gestión de la Calidad⁹

Las etapas del SGC muestran como la primera orientación fue hacia el producto, desarrolló metodologías de inspección y auditorías de producto terminado, avanzó hacia los procesos de producción, estableció controles durante la producción, para luego ampliar estos controles hacia otras áreas diferentes a la de fabricación, hasta avanzar a la orientación de la prevención, con visión hacia la optimización del diseño como elemento de valor agregado, además de buscar la reducción de los costes sin sacrificar la calidad

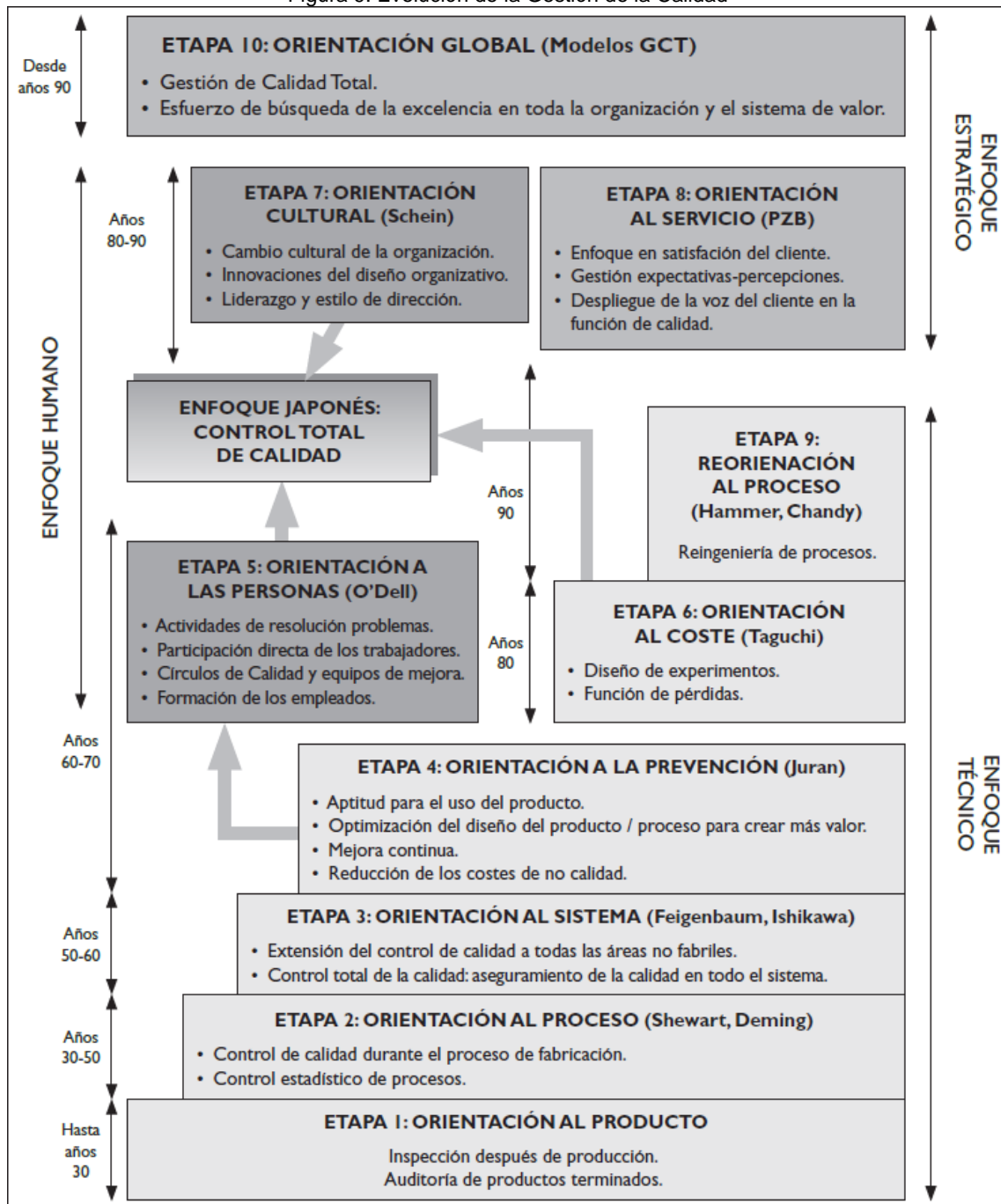
En la etapa orientada hacia el recurso humano, el sistema de gestión de calidad abarca actividades para resolver problemas con la participación directa de los trabajadores y con una fuerte apuesta sobre el recurso humano, donde converge la tecnificación y el aporte directivo y de los empleados en búsqueda de la mejora continua y la satisfacción del cliente. A través de una transformación cultural que involucra desde la alta dirección hasta los niveles operativos que proporcionan a los consumidores productos o servicios. Enfatizando la visión de la gestión de calidad más proactiva hasta globalizarlo no solo en el sistema empresarial sino en todo el sistema de valor, haciéndolo más estratégico e integral.

La **Figura 9**, muestra el recorrido por lo que los autores denominan el enfoque técnico, enfoque humano, enfoque estratégico y las diez generaciones de la calidad, iniciando desde la etapa uno: orientación al producto, hasta la última etapa de orientación global (Modelos de Gestión de Calidad Total); y en el ámbito de la administración pública podemos mencionar al **Marco Común de Evaluación (CAF)**, herramienta de Gestión de la Calidad Total (TQM), desarrollada para el

⁹ Cesar Camisón, Sonia Cruz y Tomás González “Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas”, Madrid 2006.

sector público e inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y está basada en la premisa de que los resultados excelentes en el rendimiento de la organización, el ciudadano/cliente, las personas y la sociedad se alcanzan por medio de un liderazgo que dirija la estrategia y planificación, las personas, las alianzas, los recursos y los procesos.

Figura 9: Evolución de la Gestión de la Calidad



Fuente: Deming IMNC (2008)

2.2. Modelos de Gestión de la Calidad

La puesta en práctica de los enfoques para la Administración de la Calidad se realiza mediante el diseño, implantación y (en su caso) certificación de Sistemas para la Gestión de la Calidad (SGC) por las organizaciones. **“Los modelos de Gestión de la Calidad son marcos que brindan consejo y guía sobre cómo operativizar y poner en práctica los principios, prácticas y métodos de control, administración y mejora de la calidad, desde un cierto enfoque”**. Ofrecen asistencia para identificar los elementos que un SGC debe abarcar, los principios que deben inspirar su diseño y puesta en práctica, así como la manera de implantarlo y actualizarlo.

Como su propio nombre indica, los modelos normativos están compuestos por una serie de normas comúnmente aceptadas que regulan el proceso de diseño, implantación y certificación del SGC de la organización. Durante las últimas décadas, las empresas han venido desarrollando e implantando SGC basados en modelos normativos, como herramientas que les permiten planificar, sistematizar, documentar y asegurar sus procesos de negocio. La existencia de un SGC implantado y eficaz se ha llegado a estimar como un requisito para lograr resultados de calidad excelentes.

Entre los principales Modelos de Administración de Calidad a nivel mundial se encuentra el *Modelo EFQM de Excelencia*, creado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad en 1991 y cuya versión vigente es la del año 2020; el *Modelo Iberoamericano de Excelencia*, creado por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad FUNDIBEQ en 1999 y cuya versión vigente es la del año 2019; y el Modelo que describe la Norma ISO 9001, creada por la Organización Internacional de Normalización (ISO)¹⁰ y cuya versión vigente es la del año 2015. La actual investigación se realizará sobre este *Modelo de Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001*, de modo que se profundizará en él más adelante.

Modelo EFQM de Excelencia¹¹

El Modelo EFQM (Modelo Europeo de Excelencia Empresarial) es un modelo de carácter no normativo que desarrolla el concepto de la Calidad Total y está orientado hacia la Excelencia. Su objetivo principal es la evaluación del progreso de un Sistema de Gestión de una determinada organización, basándose en los criterios propios del Modelo.

El Modelo EFQM se basa en ocho conceptos fundamentales (EFQM, 2013):

1. Añadir valor para los clientes.
2. Crear un futuro sostenible.
3. Desarrollar la capacidad de la organización.
4. Aprovechar la creatividad y la innovación.
5. Liderar con visión, inspiración e integridad.

¹⁰ <https://www.iso.org/home.html>

¹¹ <https://www.clubexcelencia.org/modelo-efqm-2013>

6. Gestionar con agilidad.
7. Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas.
8. Mantener en el tiempo resultados sobresalientes.

Los criterios propios del modelo están divididos en dos grandes grupos: Agentes y resultados. Según (EFQM, 2013), para alcanzar el éxito una organización necesita reforzar su liderazgo y establecer una clara estrategia. Necesita desarrollar y mejorar la política con sus empleados, así como cuidar a los colaboradores y mejorar los procesos con el fin de dar valor añadido a los productos y servicios que ofrece a sus clientes.

A través de la implantación de estos agentes o prácticas de calidad, las organizaciones alcanzan resultados excelentes en línea a sus objetivos estratégicos. En la **Figura 10** se representan las relaciones entre los agentes facilitadores o prácticas de calidad y los resultados del modelo.

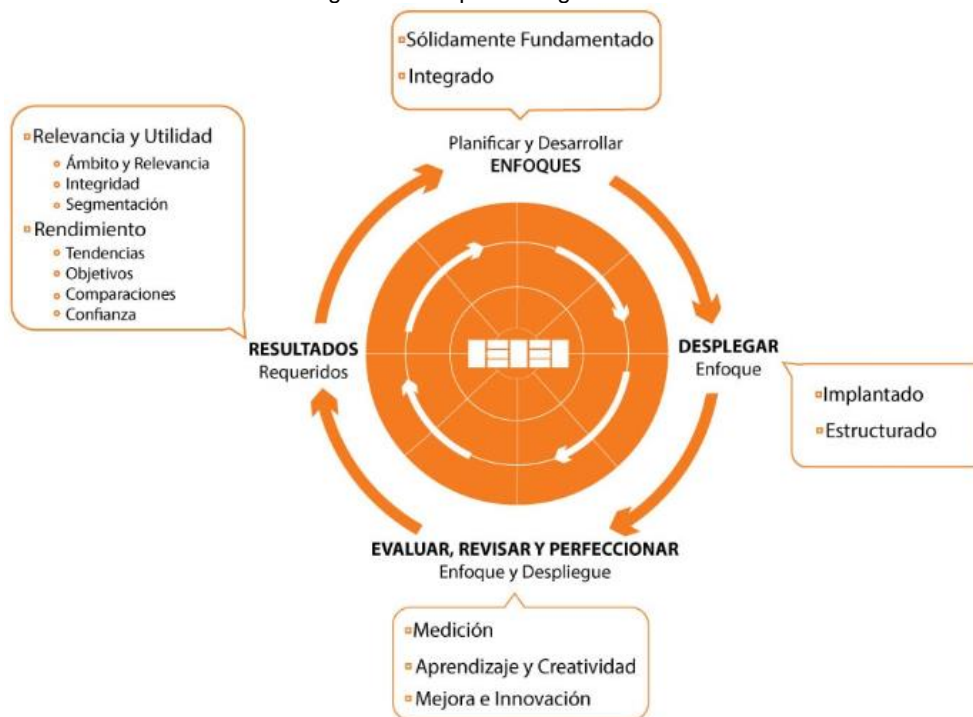


El Modelo EFQM utiliza la **lógica REDER** para realizar una evaluación estructurada del rendimiento de la organización. Los pasos de esta poderosa herramienta de gestión son:

- Determinar los **Resultados** que se quieren alcanzar.
- Planificar y desarrollar el **Enfoque** o método elegido para conseguir los resultados.
- **Desplegar** este método en todas las áreas claves y actividades de la organización.
- **Evaluar** si los enfoques desplegados funcionan.
- **Revisar** si es necesario introducir ajustes.

En la **Figura 11** se presenta el “Esquema Lógico REDER”.

Figura 11: Esquema Lógico REDER



Fuente: EFQM (2013)

Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión¹²

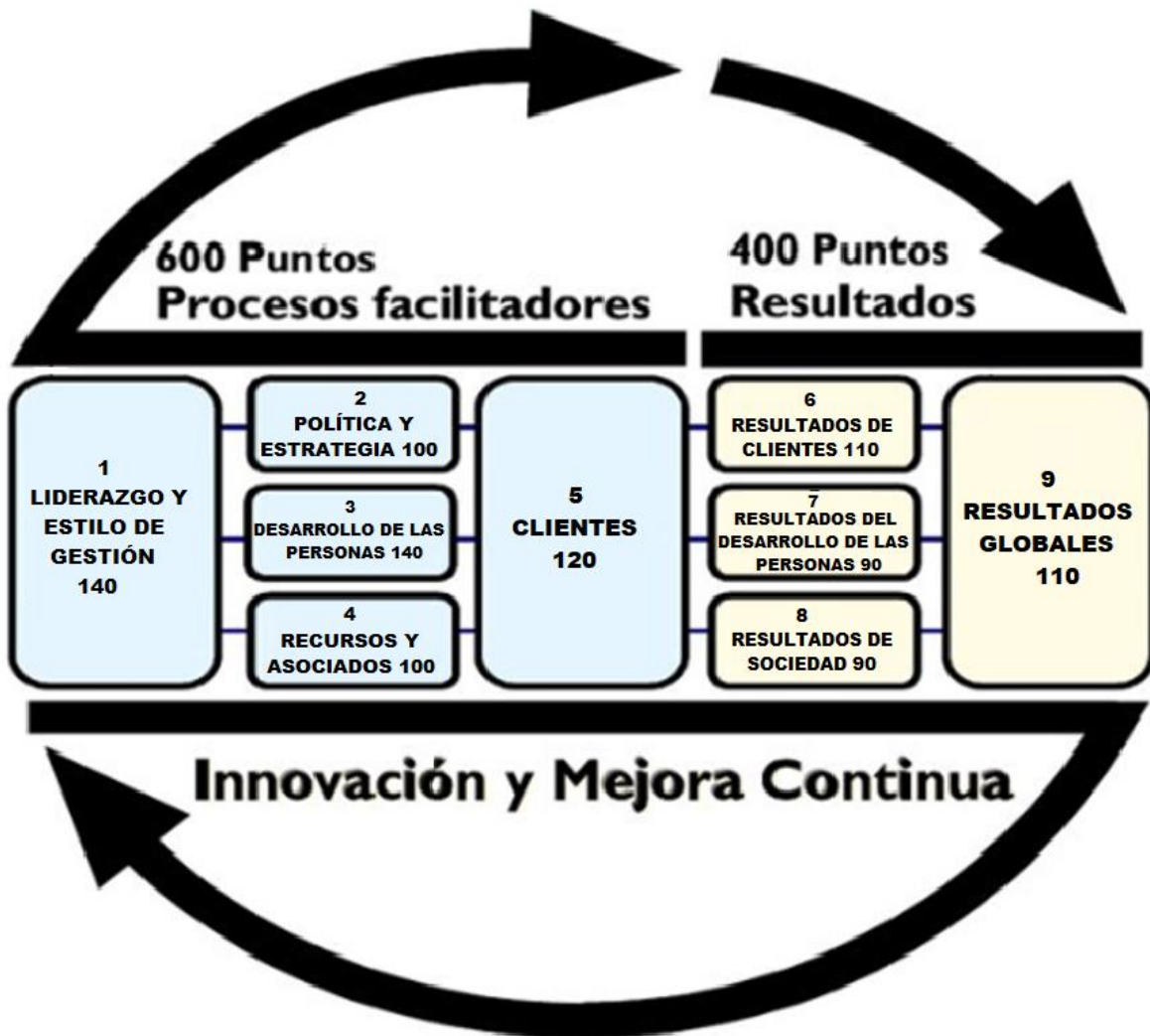
En la actualidad existe un consenso internacional bastante sólido respecto a los aspectos esenciales para alcanzar la excelencia, por lo que este modelo de gestión tiene bastantes puntos en común con el modelo EFQM y va a sí mismo en la línea del modelo ISO 9001.

El Modelo Iberoamericano de Excelencia fue desarrollado para aplicarse en cualquier tipo de organización pública o privada e independientemente de su tamaño. Modelo que sirve de guía de referencia para la evaluación de la gestión de calidad de las organizaciones e identificación de sus puntos fuertes y áreas de mejoras para establecer planes de progreso y realización de la planificación estratégica.

El Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión se compone de nueve criterios divididos en cinco Procesos Facilitadores y cuatro Criterios de Resultados. Cada uno de estos criterios se subdivide en varios subcriterios, los cuales reciben un peso distinto de cara a la evaluación. Los Procesos Facilitadores recogen el know-how de la organización, todo aquello que una organización hace y la forma como lo hace; mientras que los Criterios de Resultados muestran sus logros por la gestión realizada. La **Figura 12** presenta las relaciones existentes entre los procesos facilitadores y los resultados del modelo.

¹² <https://es.slideshare.net/Sago11/9-modelo-iberoamericano-de-excelencia-en-la-gestin>

Figura 12: Relaciones entre Procesos Facilitadores y Resultados



Fuente: Modelo Iberoamericano de Excelencia (2005)

Al igual que el Modelo EFQM, el Modelo Iberoamericano de Excelencia se asienta en la metodología REDER, la cual establece que una organización necesita medir los elementos de enfoque, desarrollo, evaluación y revisión para el grupo de los criterios Facilitadores; y los resultados y el alcance para los criterios del grupo Resultados.

2.3. Familia Norma ISO 9000

La Organización Internacional de Estandarización, International Organization for Standardization (ISO), creada el 23 de febrero de 1947, es una federación de institutos de estandarización nacionales, institutos miembros de ISO que trabajan a través de comités técnicos en más de 173 países. Actualmente es el principal agente de elaboración de estándares internacionales con sede en Ginebra, Suiza. Estos sistemas de calidad se crearon a mediados de los ochenta y han tenido diversas revisiones y actualizaciones. Los comités técnicos de ISO con representantes de todos los socios preparan los estándares internacionales y para su publicación se requiere la aprobación del 75% de los miembros (IMNC, 2008).

Dicha organización define que solo será aceptado como miembro, "el organismo nacional que sea más representativo de la normalización en su país". En El Salvador es el **Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN)**.¹³ La ISO promueve el desarrollo de la normalización y de sus actividades relacionadas con el fin de facilitar el intercambio de productos y servicios entre países, así como desarrollar la cooperación internacional en actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas.

La familia ISO 9000, actualmente está conformada por las siguientes normas:

Norma ISO 9000:2015; Sistemas de Gestión de la Calidad, describe los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la Calidad y especifica la terminología para los SGC.

Norma ISO 9004:2018; Orientación para lograr el éxito sostenido, facilita orientación sobre una metodología de autoevaluación para que una organización sea capaz de evaluar el nivel de madurez de su Sistema de Gestión de Calidad.

Norma ISO 19011:2011; Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión, proporciona orientación relativa a las auditorías de Sistemas de Gestión de la Calidad.

Norma ISO 9001:2015; Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos, especifica requisitos orientados principalmente a dar confianza en los productos y servicios proporcionados por una organización, su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

Sobre esta norma será basada la actual investigación, para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de inspección de la Dirección General de Inspección de Trabajo (DGIT) del Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MTPS).

2.4. Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

El sistema de calidad ISO 9001 promueve un enfoque basado en procesos, buscando la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos. Este enfoque incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque de procesos permite a la organización planificar sus procesos y sus interacciones. Mientras que el ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su Sistema de Gestión de la Calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos y minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que estos surjan.

¹³ <http://www.osn.gob.sv>

Una parte primordial de este sistema es la estandarización o documentación de los procesos. Este planteamiento significa la aplicación de un sistema de gestión por procesos, que hace hincapié en el cumplimiento de los requisitos de los procesos, la identificación de los procesos que aportan valor, la eficacia del proceso, la mejora del desempeño y los procesos con un sistema de medición determinado.

El cliente es el objetivo final del sistema ISO 9001, desde la fabricación del producto o servicio hasta la verificación de la satisfacción de las necesidades del cliente. El sistema ISO 9001 persigue la obtención de una certificación, todo ello con el objetivo final de lograr la satisfacción del cliente (ISO, 2007).

Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad especificados en la Norma Internacional ISO 9001:2015 son complementarios a los requisitos para los productos y servicios. La norma ISO 9001:2015 se divide en Diez capítulos (cuatro capítulos generales y seis capítulos de requisitos). La **Tabla 9** presenta de forma esquemática la estructura de esta norma.

Tabla 9: Estructura de la Norma ISO 9001: 2015

Estructura de la Norma ISO 9001: 2015		
Capítulos de la Norma	Apartados de la Norma	Explicación
0. Introducción		Realiza una breve introducción a la norma, su enfoque, principios y beneficios de implementar un SGC.
1. Objeto y Campo de Aplicación		Detalla el objetivo de la implantación de la norma en una organización, así como su campo de aplicación.
2. Referencias Normativas		Hace referencia al documento indispensable para la aplicación de la norma ISO 9001:2015.
3. Términos y Definiciones		Hace referencia al documento que contiene los términos y definiciones que se aplican en la norma ISO 9001:2015.
4. Contexto de la organización	4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	Señala las acciones que debe de llevar a cabo la organización para garantizar el éxito de su Sistema de Gestión de la Calidad: comprensión de contextos interno/externo, comprensión de necesidades y expectativas, determinación del alcance del SGC, establecimiento de procesos y documentación.
	4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	
	4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	
	4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	
5. Liderazgo	5.1 Liderazgo y compromiso	Se refiere a la implicación que debe tener la alta dirección dentro del

Estructura de la Norma ISO 9001: 2015		
Capítulos de la Norma	Apartados de la Norma	Explicación
		Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, incluyendo la gestión de la calidad dentro de las decisiones estratégicas. Además de velar por mantener un enfoque al cliente y una política de calidad acorde a la organización.
	5.2 Política	
	5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	
6. Planificación	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Las acciones dentro de la organización para garantizar el éxito del Sistema de Gestión de Calidad, determinar riesgos/oportunidades; plantear objetivos de calidad y planeación de cambios.
	6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	
	6.3 Planificación de los cambios	
7. Apoyo	7.1 Recursos	Indica los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.
	7.2 Competencia	
	7.3 Toma de conciencia	
	7.4 Comunicación	
	7.5 Información documentada	
8. Operación	8.1 Planificación y control operacional	Requisitos para la planificación y control; así como para la producción de productos y servicios desde su concepción hasta la entrega.
	8.2 Requisitos para los productos y servicios	
	8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	
	8.5 Producción y provisión del servicio	
	8.6 Liberación de los productos y servicios	
	8.7 Control de las salidas no conformes	
9. Evaluación del desempeño	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	Requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.
	9.2 Auditoría interna	
	9.3 Revisión por la dirección	
10. Mejora	10.1 Generalidades	Requisitos para la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
	10.2 No conformidad y acción correctiva	
	10.3 Mejora continua	

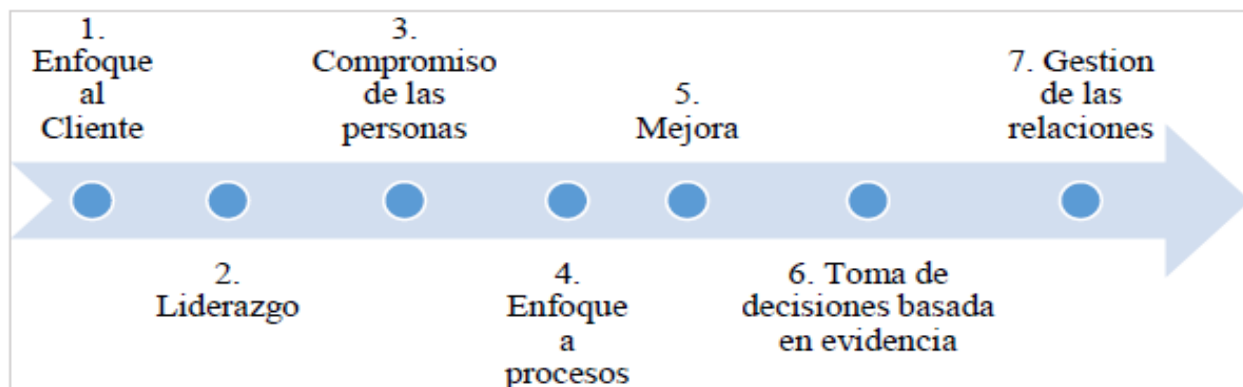
Fuente: Elaboración Propia con base en la Norma ISO 9001:2015

La norma ISO 9001 establece que la organización debe establecer, documentar, implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad, y mejorarlo de acuerdo con los requisitos que se establecen en esta norma internacional (ISO, 2007). Así mismo, la organización debe identificar, documentar y relacionar los procesos que la documentación del sistema de calidad suele incluir una política, objetivos, un manual y los procedimientos de calidad.

2.4.1. Principios del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001:2015 describe siete principios (**Figura 13**) del Sistema de Gestión de Calidad, los cuales pueden utilizarse como un marco de referencia para que las empresas o instituciones se guíen en la búsqueda de resultados.

Figura 13: Principios del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Elaboración Propia con base en información ISO 9001:2015

1. Enfoque al Cliente:

Satisfacer las necesidades del cliente es el enfoque principal de la gestión de calidad y esforzarse de manera continua por exceder sus expectativas. El éxito sostenido se alcanza cuando una organización atrae y sostiene la confianza de los clientes, cada aspecto de la interacción con el cliente representa una oportunidad para crear más valor.

2. Liderazgo:

El liderazgo y el compromiso es clave fundamental para la aplicación del SGC dentro de la empresa, el compromiso de asumir responsablemente y realizar rendición de cuentas sobre los avances alcanzados por la implementación del SGC contribuye a mermar en el resto de la organización la adopción del mismo sistema. Los líderes son responsables de asegurar que se establezcan las políticas y los objetivos de la calidad para el SGC y que estos sean compatibles con el contexto y la estrategia de la organización.

3. Compromiso de las personas:

Para gestionar una organización eficaz y eficientemente, es importante involucrar a todas las personas en todos los niveles y respetarlos como individuos. El reconocimiento, el empoderamiento y la mejora de las habilidades y conocimientos facilita la participación de las personas en la consecución de los objetivos de la organización.

4. Enfoque a procesos:

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Un proceso es considerado como tal cuando una actividad o conjunto de actividades utilizan una serie de recursos para poder transformar las entradas en salidas, las cuales con frecuencia representan la entrada del siguiente proceso.

5. Mejora:

Las empresas o instituciones que alcanzan el éxito cuentan con un enfoque hacia la mejora, de manera consistente y continua, la mejora es esencial para mantener los actuales niveles de rendimiento, para reaccionar a los cambios en sus condiciones internas y externas y para crear nuevas oportunidades.

6. Toma de decisiones basada en evidencia:

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Con este principio se evita la toma de decisiones basada en supuestos u opiniones repentinas poco fundamentadas. Este puede ser un proceso complejo, los múltiples tipos de entradas y fuentes de información, así como su interpretación podrían incluir una tendencia a la subjetividad; al contrario, los hechos, pruebas y análisis de datos conducen a una mayor objetividad y confianza en las decisiones tomadas.

7. Gestión de las relaciones:

Las partes interesadas influyen en el desempeño de una organización. El éxito sostenido es más probable lograrlo cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar su impacto en su rendimiento.

2.4.2. Definición y Alcance ISO 9001:2015

Según su definición, la norma ISO 9001:2015 especifica los requisitos para un SGC aplicables a las empresas e instituciones que necesiten demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables; y también a aquellas empresas e instituciones que aspiran a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables.

En consecuencia, todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado. Cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

2.5. Beneficios del Sistema de Gestión de la Calidad en una Organización

Las organizaciones alcanzan una serie de beneficios al implementar un SGC basado en la norma ISO 9001 2015, entre los cuales destacan los siguientes¹⁴:

- **Satisfacer al cliente:** La finalidad de un SGC es poder cumplir con todas las expectativas que establece el cliente. Todo el proceso se orienta hacia ese objetivo.
- **Obtención de nuevos clientes:** El cumplimiento de los estándares de un SGC ofrece seguridad ante los clientes potenciales. La captación de nuevos clientes se debe a la buena imagen que proyecta el hecho de que una organización ofrezca bienes y servicios de calidad. Contar con la certificación ISO 9001, asegura una excelente atención al cliente que ayuda a la captación.
- **Mejora los procesos de la organización:** Los procesos realizados en la actividad productiva siguen estándares que aseguran el cumplimiento de las normas que hacen que sea un proceso optimizado.
- **Diferenciación de la competencia:** Una organización que cuente con un certificado en la norma ISO 9001, siempre destaca por encima de la competencia. El hecho de tener un SGC certificado proyecta una imagen muy positiva sobre los clientes potenciales que hace que la organización prevalezca frente a otras.
- **Reducción de costos sin afectar la calidad:** Es necesario mejorar la calidad de un producto o servicio sin que la calidad de este sea afectada. Se trata de optimizar el proceso y eliminar los costos superfluos de tiempo o recursos.
- **Cumplir con las exigencias que se derivan de la pertenencia a un grupo:** en algunas organizaciones, la mayoría multinacionales, la certificación del sistema de gestión de calidad es un requisito indispensable para formar parte del grupo y asegurarse de que ningún componente baja la guardia en materia de calidad de producto o servicio.

2.6. Ventajas para una Organización de Incorporarse al Sistema de Gestión de la Calidad

La norma es una fuente de más y mejores prácticas empresariales para todas aquellas organizaciones que conscientemente se esfuerzan por adoptar la norma a su negocio, definiendo, desarrollando e implantando un sistema de gestión de la calidad. pero *¿Por qué conviene a una empresa estar certificada?*¹⁵:

- Incorpora un proceso de planeación estratégica que le permitirá a la organización identificar lo que está sucediendo y sucederá en los próximos años, lo cual le permitirá no solo sobrevivir, sino también crecer, con un rediseño de la estrategia empresarial que perfeccione la visión, misión, objetivos y los proyectos de mejora.

¹⁴ <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad>

¹⁵ <https://www.darumasoftware.com/blog/gestion-calidad/ventajas-de-la-norma-iso-9001>

- Se logran procesos eficientes y efectivos que mejoran la calidad de los productos y servicios, generando crecimiento económico y desarrollo organizacional, debido a que la norma da mucha importancia a los procesos más que a las funciones y actividades aisladas.
- Ayuda a la organización a tomar conciencia de los riesgos a los que está expuesta, permitiendo la identificación de los diferentes riesgos del negocio (estratégicos, operacionales, de información y de cumplimiento), facilitando el análisis y evaluación de los niveles de impacto y probabilidad de ocurrencia para darles el mejor tratamiento por medio de la prevención, mitigación, traslado y/o aceptación.
- Incorpora prácticas empresariales internacionales por medio del Sistema de Gestión de la Calidad que les incremente la probabilidad de tener un buen presente y un mejor futuro, económico, financiero, comercial, humano y tecnológico, independientemente del país, del giro, del tamaño y de la cultura organizacional de cada empresa y organización.

2.7. Sistemas de Gestión Integral: Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001¹⁶

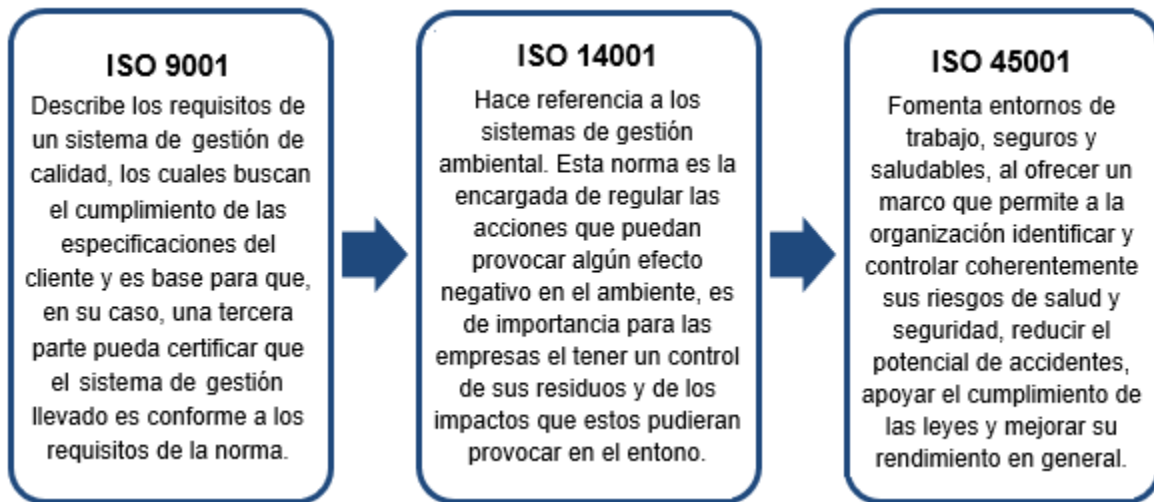
La creciente presión sobre la alta dirección de una organización, para producir más y mejores resultados, con menores recursos, hace que muchas de ellas vean la integración de los sistemas de gestión, como una oportunidad para reducir costes de desarrollo y mantenimiento de sistemas separados, o numerosos programas y acciones que, en la mayoría de los casos, suponen e implican gastos innecesarios. La razón principal que ha movido a las organizaciones a desarrollar Sistemas Integrados de Gestión ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001, es el efecto positivo que ello puede tener sobre el empleado, su productividad y el cumplimiento de los objetivos.

Es mucho más fácil obtener la cooperación y el compromiso de los empleados con un solo sistema, que con tres separados. La sinergia generada por un sistema integrado de gestión ha llevado a las organizaciones a alcanzar mayores niveles de rendimiento, con costos mucho más bajos. Los tres sistemas de administración se integran a través de la gestión por procesos. Esto requiere de recursos humanos y materiales, así como de una metodología coherente y ordenada que considere el entorno laboral y el medio ambiente.

La integración de las normas ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001 conforman un Sistema de Gestión Integral, el cual es importante para las organizaciones, debido a los beneficios que proporciona, tales como la obtención de clientes con alto grado de fidelidad, además de fomentar un serio compromiso con el cuidado del medio ambiente y ayuda a cumplir con los requisitos establecidos en la prevención de riesgos laborales, de seguridad y de salud. En la **Figura 14** se detallan los conceptos de estas normas:

¹⁶ <https://www.isotools.cl/sistemas-integrados-gestion-iso-9001-iso-14001-ohsas-18001-costes-beneficios>

Figura 14: Conceptos de Normas ISO 9001, 14001 y 45001



Fuente: Elaboración Propia con base a información de Sistemas de Gestión Integral ISO¹⁷

Los Sistema de Gestión Integral, antes indicados permiten la innovación, proporcionan una ventaja competitiva y sin duda desarrollan una mejora continua en los procesos y procedimientos para la elaboración de los productos o servicios. La mejora contribuye a que las empresas evolucionen y demuestra que la realización de sus productos y servicios están elaborados con los estándares de calidad establecidos, ostentando un compromiso con el medio ambiente, la seguridad y la salud en el trabajo.

2.8. Normalización, Acreditación y Certificación¹⁸

Camisón, Cruz y González, establecen que la normalización consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas, que pretenden ser reconocidas como soluciones a situaciones repetitivas o continuas que se desarrollan en cualquier actividad humana.

La normalización de la calidad es competencia de los organismos de normalización nacionales e internacionales, que trabajan en cualquier área o bien están especializados en campos específicos. Se trata de organizaciones sin ánimo de lucro, cuya misión es precisamente la elaboración de normas. Según el ámbito del organismo de normalización, las normas se clasifican en tres tipos:

- **Normas Nacionales:** Se trata de normas elaboradas y sancionadas por organismos legalmente reconocidos para desarrollar actividades de normalización en un ámbito nacional, tras haber sido expuestas a un periodo de información pública. Para El Salvador, la institución responsable de la normalización es el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN).

¹⁷ <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-integral-iso-9001-14001-ohsas-18001/>

<https://www.intedya.com/internacional/178/consultoria-sistemas-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-iso-450012018.html>

¹⁸ Cesar Camisón, Sonia Cruz y Tomás González "Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas", Madrid 2006.

- **Normas Regionales:** Son normas elaboradas en el seno de un organismo de normalización regional, que agrupa a un determinado número de organismos nacionales de normalización. El ámbito regional más común es el continental. Las normas más conocidas son las Normas Europeas (EN) elaboradas por los distintos organismos europeos de normalización: Comité Europeo de Normalización (CEN), Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC) e Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI) con la participación de representantes acreditados de todos los países miembros.
- **Normas Internacionales:** Tienen características similares a las normas regionales en cuanto a su elaboración, pero se distinguen porque su ámbito es mundial. Las normas internacionales más representativas son: la norma CEI/IEC para el área eléctrica (elaboradas por la Comisión Electrotécnica Internacional IEC), la norma UIT/ITU para el sector de las telecomunicaciones (el organismo normalizador es la Unión Internacional de Telecomunicaciones ITU) y la norma ISO para el resto (producidas por la Organización Internacional de Normalización ISO).

Para que la organización goce del reconocimiento necesario para otorgar certificaciones u homologaciones, debe a su vez ella misma poseer un certificado de acreditación que atestigüe su capacidad. La Entidad Nacional de Acreditación en España (ENAC) la define como **“el procedimiento mediante el cual un organismo autorizado reconoce formalmente que una organización es competente para la realización de una determinada actividad de evaluación de la conformidad”**.

Los organismos de acreditación son las entidades responsables para realizar comprobaciones independientes e imparciales de la competencia de las organizaciones de evaluación de conformidad para realizar ciertas actividades y asegurar al comprador la calidad de sus servicios.

Según el Diccionario de la Real Academia Española, la certificación consiste en **“asegurar la verdad de un hecho”**. Uno de los requisitos de la certificación es asegurar el cumplimiento de la norma. Según Camisón, Cruz y González, certificar es la acción llevada a cabo para emitir el documento formal que atestigüe que un producto, sistema o persona se ajusta a unas directrices establecidas en una norma dada. Este certificado, especifica el ámbito para el cual se concede, la norma a la que se sujeta y el periodo de vigencia. Algunas entidades de certificación reconocidas internacionalmente son:

- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).
- Auditorías y Servicios Relacionados con Certificaciones (ASR).
- Bureau Veritas Chile S.A.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC).
- SGS ICS Ibérica S.A.
- Entidad de Certificación y Aseguramiento S.A.

Los sistemas de calidad constituyen una herramienta para la mejora continua y requiere de inversión a largo plazo. El punto inicial de su implementación consiste en gestionar y documentar los procesos que se realizan y luego tomar las medidas necesarias para optimizarlos. La certificación permite a las empresas reducir costos, obtener una mayor productividad y realizar un mejor control de la gestión interna y externa; incide favorablemente en el posicionamiento y en la competitividad de los productos y servicios ofrecidos. Para la certificación se han identificado los siguientes pasos:

1. Diagnóstico y Planificación:

La primera etapa es realizar un diagnóstico para conocer cuál es el grado de cumplimiento que tiene la organización con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, a partir del mismo trazar un plan de trabajo, donde se detallan las actividades, con sus plazos y responsables, que se llevarán a cabo a lo largo del proyecto.

2. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad:

En esta etapa se definen los elementos clave del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y se establece el soporte documental del sistema.

3. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad:

A medida que el SGC se diseña, se implementan las metodologías y registros en todos los procesos y áreas funcionales dentro del alcance definido.

4. Auditoría interna:

Luego que se haya implementado el SGC en la organización, se llevará a cabo la realización de la auditoría interna de todo el SGC, con el objetivo de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad cumple los requisitos de ISO 9001:2015 y se aplica de manera consistente en todo el proceso involucrado.

5. Certificación:

Una vez que se haya verificado que el SGC cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se encuentre en funcionamiento en la organización, ésta se pone en contacto con algún organismo de certificación para comenzar el proceso de certificación. Después de conseguir la certificación ISO 9001 es necesario su mantenimiento, porque dicha certificación tiene una validez de tres años.

2.9. Empresas e Instituciones Salvadoreñas Certificadas

El 21 de julio de 2011 mediante Decreto Legislativo No. 790 se emite en El Salvador la Ley de Creación del Sistema Salvadoreño para la Calidad, la cual tiene como objetivo principal integrar la infraestructura nacional de calidad encargada de desarrollar, fortalecer y facilitar la cultura de calidad, promoviendo la competitividad de los sectores productores, importadores, exportadores y comercializadores en general, de bienes y servicios.

Este Sistema Salvadoreño para la Calidad está regido por el Consejo Nacional de Calidad (CNC) e integrado por los cuatro organismos siguientes: el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), quien está facultado para certificar a las instituciones que cumplan la Norma ISO 9001: 2015; el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica (OSARTEC); el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA), el cual capacita a las instituciones que están en proceso de acreditación o que desean adquirir buenas prácticas en la calidad de sus servicios y el Centro de Investigaciones de Metrología (CIM); como entes rectores de Normalización, Reglamentación Técnica, Acreditación y Metrología respectivamente.

El certificado de calidad acredita a la empresa que cumple la normativa vigente en la elaboración de los productos o ejecución de los servicios. Es un distintivo de garantía y seguridad ante sus clientes y prestigio ante el mercado, también es una decisión estratégica para aquellas empresas que buscan la mejora continua.

Según Daniel Dujé, director de la consultora Dujé Group, especialistas en Sistemas Integrados de Gestión de Calidad, medio ambiente, riesgos, salud y seguridad laboral; El Salvador se encuentra bien posicionado a nivel centroamericano, en cuanto a la cantidad de organizaciones poseedoras de la certificación de calidad ISO 9001, aclaró que no existe un registro oficial que compare las regiones y entidades certificadas; sin embargo, según su experiencia como consultor, estimó que El Salvador es el segundo país en Centroamérica con mayor cantidad de organizaciones certificadas, con alrededor de 400 certificados ISO 9001 distribuidos entre empresas, entidades públicas y fundaciones¹⁹.

La **Tabla 10** presenta instituciones certificadas a nivel nacional²⁰, lo cual demuestra la tendencia de las empresas e instituciones en adherirse a sistemas de calidad que permitan proveer servicios de calidad a sus clientes.

Tabla 10: Empresas e Instituciones Salvadoreñas Certificadas

Empresas e Instituciones Salvadoreñas Certificadas		
Empresa	Empresa Certificadora	Proceso Certificado
Ministerio de Hacienda	Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)	Proceso de apoyo administrativo de la Secretaría de Estado en Recursos Humanos, Financieros, Bienes y Servicios e Infraestructura, y Asesoría Técnica y Legal.
Banco Central de Reserva.	Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)	Planificación, ejecución y seguimiento de los servicios de auditorías y asesorías proporcionados por el Departamento de Auditoría Interna a las unidades del BCR.
Academia Europea S.A de C.V.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y	Proceso de enseñanza y aprendizaje.

¹⁹ <https://historico.elsalvador.com/historico/154124/el-salvador-segundo-con-mas-certificaciones-iso.html>

²⁰ <https://www.clubensayos.com/Historia/Normas-ISO-Y-Empresas-Certificadas-En-El-Salvador/1103112.html>

Empresas e Instituciones Salvadoreñas Certificadas		
Empresa	Empresa Certificadora	Proceso Certificado
	Certificación (ICONTEC)	
ACAVISA de C.V.	Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)	Comercialización y distribución.
Aeromantenimiento S.A.	Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)	Servicios aéreos de inspección, reparación remoción y reinstalación de unidades hidráulicas.
Agencia Internacional Marítima S.A.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)	Procesos y servicios en las aéreas de carga aérea marítima.
Almacenadora Centroamericana S.A. de C.V. (ALCASA)	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)	Procesos de recepción, almacenaje y despacho de producto.
Arrocera San Francisco S.A de C.V.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)	Comercialización de arroz y otros productos alimenticios.
Asociación Salvadoreña de Industriales ASI	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)	Llevar a las empresas hacia la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad.
Bon Appetit S.A de C.V.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)	Elaboración, distribución y comercialización de bebidas no alcohólicas.
Cartonera Centroamericana S.A de C.V.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)	Diseño, producción y comercialización de empaque de cartón corrugado.
Universidad Francisco Gavidia ²¹	LATU Sistemas Quality Austria (LSQA)	Proceso de enseñanza y aprendizaje.
Banco Central de Reserva ²²	Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)	Proceso de Auditoría Interna
Holcim El Salvador S.A de C.V.	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)	Producción de cemento.
Procuraduría General de la República	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y	Servicios de mediación, legales y preventivo psicosocial.

²¹ <https://www.ufg.edu.sv/politicas.de.calidad.html#.XoEchlj0mUk>

²² <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/bcr/documents/255716/download>

Empresas e Instituciones Salvadoreñas Certificadas		
Empresa	Empresa Certificadora	Proceso Certificado
	Certificación (ICONTEC)	

Fuente: Elaboración propia con base a <https://www.clubensayos.com/Historia/Normas-ISO-Y-Empresas-Certificadas-En-El-Salvador/1103112.html>

2.10. Experiencias de Empresas e Instituciones Públicas Certificadas

A continuación, se presenta una breve narración de los beneficios obtenidos por la implementación de la ISO 9001, según experiencias de algunas de las empresas e instituciones públicas certificadas, mencionadas anteriormente:

- **Holcim El Salvador S.A de C.V.²³:** Con el propósito de hacer negocios de manera segura y permanente, han implementado en su administración cuatro normas internacionales (Sistema de Gestión Integrado) validadas y aprobadas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) el 11/12/2017 como son: Gestión de la Calidad en productos y servicios (ISO 9001), Gestión de la Protección del Medio Ambiente (ISO 14001), Gestión de Seguridad y Salud con sus empleados y contratistas (OSHSAS 18001) y Gestión de Acreditación de Ensayos de Laboratorio (ISO 17025).

Trabajan bajo el ciclo de mejora continua: planificar, hacer, verificar y actuar de manera integral, siendo sus partes interesadas la razón fuente de su existencia como empresa, caminando cada día hacia la excelencia, convirtiéndose en la empresa líderes en los productos que ofrece.

Alcanzando sus objetivos institucionales, mediante al cumplimiento de su Política de Gestión Integrada: En Holcim El Salvador estamos comprometidos con la creación de valor y satisfacción de nuestros diferentes grupos de interés; asegurando el mejoramiento continuo, la sostenibilidad de la empresa, el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos suscritos por la organización. Proporcionamos productos y servicios de calidad, trabajamos continuamente en la prevención de la contaminación y cuidado del medio ambiente, así como en la prevención de los daños y el deterioro de la salud de nuestros diferentes grupos de interés.

- **La Procuraduría General de la República:** hasta el año 1998, no contaba con procedimientos documentados, que evidenciarán la forma de cómo ejecutaba sus procesos legales y preventivo psicosocial; y la convicción de que los usuarios de los servicios recibieran una asistencia legal y psicosocial eficiente.

En una realidad histórica cambiante, frente a un usuario más exigente y en el contexto de instituciones públicas de servicio social, que responden a las exigencias de una sociedad moderna, se tornó necesario para la Procuraduría General de la República, realizar ajustes

²³ <https://www.holcim.com.sv/quienes-somos/sistema-de-gestion-integrado>

estructurales importantes que le garantizaran cumplir con su misión institucional y agilizar sus procesos; lo cual conlleva a realizar gestiones con organismos internacionales, para el financiamiento del proyecto de modernización de sus servicios, lográndose por medio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el apoyo para iniciar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO.

La Procuraduría General de la República, cuenta con el Sistema de Calidad desde el 20 de noviembre de 2000, bajo el certificado N° 001112, otorgado por SGS ICS Ibérica S.A. de Madrid, España, por cumplir los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9002:1994, correspondiente a Sistemas de Aseguramiento de la Calidad para servicios legales de atención al cliente externo, para los procesos de defensoría pública penal, defensa de la familia y el menor, y defensa de los derechos del trabajador²⁴. Fue la primera institución certificada en servicios legales en América Latina. Las normas internacionales ISO dieron un resultado cualitativo y cuantitativo a esta institución, el SGC tiene como base fundamental el enfoque al cliente/usuario, dirigiéndose la gestión administrativa a la efectividad de los procesos operativos y aquellos que inciden en la atención al cliente/usuario.

- **Universidad Francisco Gavidia²⁵:** Desde el año 2003, la Universidad Francisco Gavidia tiene implantado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) certificado bajo la norma ISO 9001:2008; Esta certificación ha sido otorgada por la empresa LATU Sistemas Quality Austria (LSQA), que tiene su sede en Uruguay. En la actualidad cuenta con la recertificación No. 03666/0 bajo la norma ISO 9001:2015 otorgada por la LATU Sistemas Quality Austria LSQA.

Para la UFG haber dado este salto de calidad en la forma de gestionar la prestación de sus servicios, constituyó y sigue constituyendo un medio para lograr la mejora continua de sus procesos y no un fin per se, permitiéndole adoptar una filosofía de calidad y dar cumplimiento a su Misión, Visión, Valores, Política de Calidad y Objetivos Estratégicos de una forma más expedita y con calidad.

La Universidad desde un inicio declaró que dentro de su SGC el proceso principal lo constituye el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje (PEA) el cual junto a los demás procesos de apoyo han sido certificados, situación que les hace diferente a las demás instituciones de educación superior del país y de la región.

La UFG es la única institución de educación superior del país que tiene certificado su Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, lo cual representa una ventaja competitiva, porque aseguran a la sociedad que sus procesos y en especial el PEA se desarrollan con calidad, lo cual redundará obviamente en un servicio educativo de calidad y en la formación de profesionales competentes, innovadores, emprendedores y éticos, tal como reza su Misión Institucional.

²⁴ <http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/info-util/HistoriaPGR.pdf>

²⁵ https://ufg.edu.sv/doc/6-acreditaciones_y_filosofia_de_la_calidad.pdf

La norma internacional ISO 9001:2015 será la base para la ejecución de este trabajo de grado. Conocer las ventajas, beneficios y experiencias de las empresas privadas e instituciones públicas salvadoreñas, certificadas en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en la norma ISO 9001:2015; forma parte de los antecedentes de esta investigación. Estas empresas son casos de éxito que proporcionan los argumentos necesarios para justificar el desarrollo de esta consultoría.

CAPÍTULO III: DIAGNÓSTICO

El diagnóstico es uno de los elementos claves que permitirá determinar la situación actual de la DGIT en cuanto al SGC, dicho diagnóstico facilitará la identificación de la brecha de los diferentes apartados de la norma ISO 9001: 2015, al identificar los apartados que se requieren implementar y los que se necesitan mejorar. Por ello el presente capítulo describe la metodología utilizada en el diagnóstico de la DGIT, los diferentes instrumentos aplicados, tales como el análisis FODA, el análisis financiero y el cuestionario sobre la norma ISO 9001: 2015, para finalmente detallar los resultados identificados mediante la aplicación de dichos instrumentos.

3.1. Metodología Empleada para la Elaboración del Diagnóstico

La realización del diagnóstico de la Dirección General de Inspección de Trabajo se fundamenta principalmente con la matriz metodológica de la investigación que se describe en el apartado 1.6.1 del capítulo I de este documento; dicha matriz especifica las poblaciones, las muestras y el tipo de instrumento a utilizar en la recolección de la información. Para ello se creó un cuestionario basado en la Norma ISO 9001: 2015, el cual ayudaría a determinar el nivel de cumplimiento que la DGIT tiene, con relación a cada uno de los requisitos de la norma, al tomar como variables de investigación los criterios y subcriterios que ésta establece.

Así mismo, para poder realizar un análisis completo de la situación actual de la DGIT, se utilizaron otras dos herramientas que permiten obtener información relacionada a su contexto interno y externo, además de su situación financiera. La **Figura 15** describe los tres instrumentos aplicados, cada uno de éstos representa una arista del conjunto a investigar, conectándose entre sí, con el objetivo de integrar información destacada que permita alcanzar una cultura de calidad en la dirección objeto de estudio.

Figura 15: Instrumentos a Desarrollados para la Realización del Diagnóstico



Fuente: Elaboración Propia

Los instrumentos fueron desarrollados de acuerdo con la metodología descrita a continuación:

3.1.1. Herramienta de Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, que realiza un análisis hacia el interior identificando las fortalezas y debilidades y hacia el exterior analizando las oportunidades y amenazas.

La matriz FODA es utilizada como instrumento de análisis para diagnosticar la situación actual de la Dirección General de Inspección de Trabajo, la cual fue desarrollada con la colaboración de los empleados de los diferentes departamentos, unidades y la alta dirección, quienes identificaron las áreas que poseen fortalezas, aquellas que son consideradas como debilidades, las que representan oportunidades y los riesgos o amenazas. Adicionalmente la observación realizada por el equipo de trabajo de graduación en la realización de las operaciones de la dirección contribuyó al levantamiento del análisis.

En el capítulo cuatro de esta consultoría se desarrollan estrategias de mejora, utilizando como base la información obtenida en el FODA, las cuales serán planteadas a la alta dirección de la institución, con el fin de que se ejecuten planes de acción para minimizar las debilidades y amenazas identificadas, lograr potenciar las fortalezas que actualmente posee y aproveche sus oportunidades.

3.1.2. Herramienta de Análisis Financiero

En el sector público, el presupuesto se considera un instrumento o herramienta de política fiscal mediante el cual se ejecuta el plan de desarrollo de un gobierno, contribuyendo a definir el proyecto de país que se requiere en el futuro.

Así mismo, por medio del presupuesto se puede conocer el cumplimiento de acciones trazadas, así como las prioridades y los compromisos, por lo que se convierte en una herramienta que facilita el seguimiento de las actividades planificadas.

La asignación presupuestaria se realiza en base a una estructura presupuestaria predefinida, la cual está conformada por unidades presupuestarias y líneas de trabajo.

- **Las unidades presupuestarias:** son las que constituyen los niveles de la estructura presupuestaria, en los que se realiza la asignación de recursos, se determina la responsabilidad en la gestión presupuestaria y se realiza el seguimiento y evaluación de los resultados presupuestarios.
- **Las líneas de trabajo:** son una división de la unidad presupuestaria en áreas estratégicas que se expresan en objetivos y metas parciales que se consideran necesarias para el logro de la gestión durante el ejercicio financiero fiscal proyectado y permiten identificar la asignación de recursos humanos y financieros por rubros de agrupación de gastos.

El análisis financiero se realizó en base a las asignaciones presupuestarias del año 2020 y las asignaciones del año 2021, aprobadas por la Ley de Presupuesto para la operatividad de la Dirección General de Inspección de Trabajo, ya que en éste se refleja el importe máximo de la financiación que la DGIT tiene disponible para cubrir gastos en los rubros: 51- Remuneraciones y 54- Adquisición de Bienes y Servicios; se detallan las cantidades ejecutadas del presupuesto para el primer semestre de estos períodos fiscales.

3.1.3. Herramienta de Cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

El diseño de este instrumento de evaluación consiste en un cuestionario que permite medir el nivel de cumplimiento de una serie de exigencias que la Dirección General de Inspección de Trabajo debe cumplir para certificarse bajo los requisitos de la norma ISO 9001-2015.

Este cuestionario utiliza una escala de valoración que permite determinar el nivel de cumplimiento que la DGIT tiene con respecto a los criterios de la norma ISO 9001-2015, identificando las brechas que se deben disminuir y/o eliminar; dichos resultados representan una parte fundamental para la realización del diagnóstico de la DGIT, el cual servirá para establecer las actividades y procesos necesarios para valorar, analizar, desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001-2015 en la DGIT.

El instrumento desarrollado consiste en una serie de preguntas basadas en los requisitos especificados desde el apartado 4 hasta el apartado 10 de la norma ISO 9001-2015, las cuales se detallan en el **Anexo 1**. Los primeros tres apartados de ésta norma fundamentan teóricamente al *Sistema de Gestión de la Calidad*, son explicativos sin requisitos exigibles a las organizaciones, su conocimiento e interpretación son de gran importancia para los siete apartados restantes ya que éstos son apartados prácticos de la Norma ISO 9001: 2015; están compuestos por los requisitos que debe cumplir la DGIT, los cuales están redactados como afirmaciones, donde cada requisito puede alcanzar un porcentaje máximo del 100% y un mínimo del 0%. Los capítulos de la Norma ISO 9001:2015 son:

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

La metodología utilizada para el desarrollo de este instrumento consta de capacitaciones impartidas a jefaturas y personal en general de la DGIT sobre la gestión de calidad y las

instrucciones de llenado del cuestionario; además de las entrevistas realizadas a inspectores de trabajo y colaboradores jurídicos de la DGIT. Se interactuó con ellos durante diferentes sesiones de trabajo a fin de recabar toda la información necesaria para completar el cuestionario. Cada una de las preguntas debía acompañarse de la respectiva evidencia documental, la cual podía ser física o digital; aunque en el desarrollo de las entrevistas también se contó con información anecdótica por parte de los entrevistados.

La **Tabla 11** muestra los criterios de calificación utilizados en cada una de las preguntas del cuestionario de la Norma ISO 9001:2015, detallando la nomenclatura empleada en la elaboración del cuestionario, la escala de calificación utilizada y el nivel de diagnóstico.

Tabla 11: Criterios de Calificación Utilizados en el Cuestionario de la Norma ISO 9001:2015 Aplicado a la DGIT

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA NORMA ISO 9001: 2015		
Escala	Nomenclatura	Nivel de Diagnóstico
0	E	No existe
1	E-D	Existe y está documentado
2	E-D-I	Existe, está documentado e implementado
3	E-D-I-E	Existe, está documentado, implementado y se evalúa
4	E-D-I-E-A	Existe, está documentado, implementado, se evalúa y es auditado

Fuente: Elaboración propia

Es importante mencionar que la fórmula para el cálculo de los totales de cada capítulo o sub capítulo del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015 no se realiza a través de un promedio simple, debido a que no todos los capítulo o sub capítulo contienen la misma cantidad de afirmaciones; por ello estos se calculan sumando los puntos obtenidos en todas las afirmaciones correspondientes al capítulo o sub capítulo y dividiendo el resultado de esta sumatoria entre el resultado de multiplicar el total de afirmaciones del capítulo o sub capítulo por cuatro, donde cuatro representa el puntaje máximo que puede obtener la afirmación en base a la escala de calificación. La fórmula descrita se ilustra a continuación:

$$\text{Total del Capítulo o Subcapítulo} = \frac{\Sigma(\text{Puntaje obtenido en cada afirmación del capítulo o subcapítulo})}{\text{Total de afirmaciones del capítulo o subcapítulo} * 4}$$

Para representar el nivel de madurez del Sistema de Gestión de Calidad de la DGIT, determinado mediante los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001:2015 aplicado, se creó la siguiente escala de calificación, en base al porcentaje de cumplimiento obtenido para cada uno de los apartados de la Norma ISO 9001:2015. La **Tabla 12** muestra los niveles de madurez, estos van desde el nivel NULO, el cual indica que aún no existe un SGC implementado; el nivel INCIPIENTE significa que el SGC aún está en etapa de nacimiento; el nivel intermedio EN DESARROLLO indica que ya se tienen implementadas varias áreas del SGC pero todavía hay otras en etapa de desarrollo; el nivel de madurez COMPETITIVO implica que el SGC está completamente implementado y cumple las exigencias de la norma en un rango del 71% al 90% y finalmente el nivel REFERENTE es el nivel de madurez modelo para todo SGC, el cual significa que cumple las exigencias de la norma en un porcentaje mayor al 90%.

Tabla 12: Criterios de Calificación del Nivel de Madurez del SGC

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ DEL SGC	
Total % de Cumplimiento	Nivel de Madurez
0% a 20%	NULO
21% a 40%	INCIPIENTE
41% a 70%	EN DESARROLLO
71% a 90%	COMPETITIVO
91% a 100%	REFERENTE

Fuente: Elaboración propia

Con el objetivo de determinar las acciones a realizar para minimizar la brecha de cada uno de los apartados de la Norma ISO, se ha creado una escala de posibles acciones, tomando como base los porcentajes de cumplimiento de los criterios. La **Tabla 13** muestra las acciones a realizar, las cuales van desde IMPLEMENTAR el requisito, cuando el porcentaje de cumplimiento de los criterios esté entre 0% y 40%; MEJORAR el requisito, cuando el porcentaje de cumplimiento de los criterios esté entre 41% y 90%; y MANTENER el estatus del requisito, cuando el porcentaje de cumplimiento de los criterios esté entre 91% y 100%.

Tabla 13: Criterios para Determinar las Acciones a Realizar para Aumentar el Nivel de Madurez del SGC

CRITERIOS PARA DETERMINAR LAS ACCIONES A REALIZAR SOBRE EL SGC	
Total % de Cumplimiento	Acciones por Realizar
0% a 40%	IMPLEMENTAR
41% a 90%	MEJORAR
91% a 100%	MANTENER

Fuente: Elaboración propia

3.2. Desarrollo del Diagnóstico

3.2.1. Desarrollo del Análisis FODA

El presente análisis incluyó valiosos aportes de una amplia selección de partes interesadas, entre ellas se pueden mencionar los insumos proporcionados por personal de las oficinas regionales y departamentales, personas empleadas de las direcciones generales y de la alta dirección, involucrados directa e indirectamente en el proceso de la DGIT, con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la Dirección General de Inspección de Trabajo. Algunos de los elementos más relevantes que se pueden mencionar del análisis de contexto interno y externo se presentan mediante la **Figura 16**, la cual ilustra las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en el análisis FODA.

Figura 16: Análisis FODA de la DGIT



Fuente: Elaboración Propia con Información de la DGIT

Es de vital importancia identificar las fortalezas de la Dirección General de Inspección de Trabajo, ya que éstas permitirán diseñar estrategias para trabajar en el fortalecimiento de estas, a continuación, se detallan las oportunidades más relevantes que han sido identificadas en este análisis.

- **Trabajo en equipo:** Para la DGIT tener una cultura de trabajo en equipo es un elemento fundamental y clave para la promoción de los servicios de inspección de trabajo que realiza de manera integrada con la Dirección General de Previsión Social, lo cual

mediante el uso de la comunicación efectiva les permite verificar el cumplimiento legal de los casos de manera conjunta y simultánea, para llevar estos incumplimientos al trámite sancionatorio de manera expedita, eliminando del proceso pasos innecesarios, agilizando los servicios y dando una pronta resolución a los casos, lo cual se traduce en mejoras del rendimiento y productividad, logro de metas y objetivos a nivel nacional y lo más importante, la satisfacción del usuario.

- **Personal técnico con experiencia:** Mayormente, el personal de la DGIT tiene experiencia y compromiso en el desempeño de sus funciones. Es un factor común, qué fue respaldado por la observación, en cada una de las sesiones de trabajo realizadas para este ejercicio; todos los participantes reconocieron la competencia técnica en el conocimiento y aplicación de la legislación laboral, que poseen sus mismos compañeros, lo cual es vital para el desarrollo eficaz de sus funciones.
- **Modernización e innovación:** Para la actual gestión del MTPS las soluciones informáticas representan un factor determinante para mejorar la productividad y eficiencia en la prestación de los servicios de la Institución.
Como un paso importante para lograr este objetivo, se ha desarrollado desde el órgano ejecutivo, la Agenda Digital que de forma estructurada orienta a las instituciones sobre las principales apuestas de innovación y modernización, mediante la ampliación del uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).
El principal motor de innovación lo constituyen las personas, por tanto, resulta fundamental contar con el equipo técnico especialista que responda y actualice la estructura informática para garantizar el funcionamiento y continuidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía.
- **Descentralización de los servicios a nivel nacional y presencia del MTPS en todos los departamentos del país:** La descentralización de las oficinas del MTPS y su distribución en cada una de las cabeceras departamentales le proporciona una amplia cobertura de las iniciativas que se implementan, y brinda la facilidad para que las personas trabajadoras puedan acercarse a solicitar los servicios que la institución proporciona.

Las principales debilidades identificadas en este ejercicio ofrecen una orientación sobre el impacto y la percepción del personal, con relación a los problemas que enfrenta la institución y que generan riesgos para el cumplimiento de sus objetivos.

- **Instalaciones físicas inadecuadas de la DGIT:** La distribución de los espacios físicos en oficinas, edificios e instalaciones en general provoca ineficiencia y poco trabajo colaborativo, ya que las unidades que deben mantener un alto nivel de coordinación y comunicación se encuentran en espacios aislados operando como islas; sumado a esto, se identificaron limitantes de espacio físico para el resguardo de documentos, una insuficiencia de organizadores, archivos, etc. condiciones que no facilitan un ambiente de trabajo cómodo para el personal, debido a los altos niveles de ruido, temperatura o suciedad.

- **Ausencia de unificación de criterios técnicos legales y falta de estandarización de procesos a nivel nacional:** En la gestión de procesos, se identificó como una oportunidad de mejora relevante el diseño de soluciones y mecanismos de control que garanticen una gestión eficiente de la información a nivel interno y externo, así como el desarrollo de iniciativas para facilitar la homogenización de procedimientos y criterios técnicos legales a nivel nacional, lo que contribuiría a brindar mejor atención en los servicios del MTPS, mantener un registro y control del proceso que permita la documentación y la creación de indicadores de medición de efectividad. Al no contar con la legislación que establezca los plazos en las diligencias previas el MTPS deberá normar dichos plazos realizando una gestión legislativa para la actualización de las leyes laborales pertinentes.
- **La DGIT no cuenta con procedimientos actualizados:** En relación a los procedimientos de la DGIT cabe mencionar que la última actualización se realizó en el año 2012, por lo que muchos de los procesos han cambiado y no responden a la estructura organizativa actual, así como a las modificaciones a la normativa legal e incorporación de las nuevas leyes y requisitos tales como: la ley de procedimientos administrativos y la ley de mejora regulatoria que han venido a renovar plazos y requisitos de los diferentes trámites y servicios brindados a nivel institucional.
- **Alto ausentismo por pandemia e incapacidades:** El ausentismo laboral es el comportamiento relacionado a la no asistencia de los trabajadores a las obligaciones laborales acordadas dentro de la jornada legalmente establecida, este comportamiento genera un impacto negativo a la DGIT ya que debido a la necesidad de cubrir los puestos de trabajo del personal incapacitado o apegado a los decretos por enfermedad crónica a causa de la pandemia COVID-19, la DGIT así como las Oficinas Regionales y Departamentales se han visto en la necesidad de pedir refuerzos de personal para cubrir las áreas de atención al usuario, así mismo, el incremento de despidos e incumplimientos a la normativa laboral por parte de empresas afectadas por la pandemia ha generado un incremento considerable en la sección de atención al usuario, teniendo que disponer del personal de las diferentes Direcciones o Secciones, los cuales no cuentan con el conocimiento o experticia necesaria para cubrir los puestos faltantes, lo que impacta directamente en la atención al usuario y reprocesos.

La identificación de las oportunidades de la Dirección General de Inspección de Trabajo establece un punto de partida para el desarrollo de estrategias que permitan el aprovechamiento de dichas oportunidades de mejora, en beneficio de la institución y de la satisfacción del usuario. A continuación, se detallan las más relevantes.

- **Establecimiento de los requisitos de los servicios prestados por la DGIT en el registro de la OMR (Organismo de Mejora Regulatoria):** De acuerdo a la Ley de Mejora Regulatoria las instituciones deberán registrar en la plataforma del OMR los requisitos de todos aquellos trámites o servicios excesivos y engorrosos que son el principal obstáculo para la inversión, tales como el trámite de reexportación de maquinaria, el registro de empresas y la liquidación laboral, los cuales tienen como requisito una inspección de

trabajo para generar una resolución en el trámite o servicio; obligando así a las instituciones a pedir solo aquellos requisitos que cuentan con un respaldo legal, evitando la solicitud de documentos no autorizados en los trámites, contribuyendo a la eficiencia en los trámites y a la eliminación de barreras burocráticas.

- **Sistematización de los procesos en el MTPS:** La implementación del proyecto de sistematización de los procesos representa una oportunidad de mejora y es uno de los grandes desafíos del MTPS; la DGIT está impulsando a través de este proyecto la sistematización de sus servicios a nivel nacional para medir la trazabilidad de los procesos, establecer indicadores que le permitan llevar estadísticas para el análisis de mercado laboral, para la toma de decisiones basadas en estudios estadístico del tejido productivo a nivel nacional, así como la creación de propuestas de reformas a la normativa laboral actual.
- **Convenios de cooperación interinstitucionales para compartir información relacionada al registro de empresas:** La firma de convenios de cooperación interinstitucionales con instituciones como el CNR ha reforzado el registro de los Centros de Trabajo a nivel Nacional, lo que contribuirá a la creación de una base de datos centralizada y confiable que le permita a la DGIT el registro digital de las empresas y establecimientos, ayudando en la planificación de los diferentes tipos de inspecciones programas, especiales e integradas.
- **Suscripción de acuerdos y convenios interinstitucionales para ampliar servicios a la población:** Se están gestionando las firmas de acuerdos y convenios interinstitucionales para permitir que los servicios se amplíen y se dé cumplimiento a la Ley de Procedimientos Administrativos; la implementación de la Ventanilla Única consistirá en un lugar de integración para todos los servicios que brinda el MTPS, lo cual permitirá a los ciudadanos obtener los servicios de una forma ágil, integrada y accesible a nivel Nacional.

En la realización de este ejercicio se identificaron algunas amenazas, a las cuales la Dirección General de Inspección de Trabajo deberá de minimizarles el impacto, mediante la creación e implementación de planes de acción para la mitigación de dichos riesgos. A continuación, se detallan dichas amenazas.

- **Falta de actualización de la normativa laboral vigente y poca confianza y credibilidad en el MTPS:** Como un elemento externo que requiere especial atención se identificó en algunos sectores la percepción de poca confianza y credibilidad; el desconocimiento de los servicios y del alcance de las competencias del MTPS, establecidas en sus cuerpos normativos. Esta situación se manifiesta al momento de la atención a los ciudadanos, los cuales al desconocer hasta donde llegan las competencias de esta cartera de estado se sienten insatisfechos al no haberles resuelto su problema.
- **Desconocimiento en la aplicación de la legislación vigente:** Otra de las partes interesadas relevantes para el MTPS lo constituye el sector empresarial, que tienen la

obligatoriedad de la aplicación de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo cuya responsabilidad recae sobre los Comités de Seguridad, Salud e Higiene Ocupacional que de acuerdo a los resultados de las inspecciones integradas se puso de manifiesto que las empresas muestran un serio desconocimiento sobre la aplicación y puesta en marcha de dicha normativa.

- **Incumplimiento en los plazos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos:** La actualización y adaptación de la Ley de Procedimientos Administrativo a los procedimientos y la determinación de los requisitos y plazos legales en cada trámite y servicio es uno de los grandes retos que tiene por cumplir el MTPS. Se identificó que el Código de Trabajo y la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social no tienen estipulado plazo para las realizaciones de las diligencias previas, por lo que con aplicación supletoria de la LPA deben aplicarse los plazos establecidos en dicha Ley. Cabe aclarar que el incumplimiento de plazos ocurre en el Procedimiento Administrativo Sancionador y en la fase de Recursos Administrativos.
- **Apelaciones dilatorias por parte de las empresas:** La apelación es un medio que tienen las partes para pedir que se revise la resolución dictada en primera instancia con el objeto de recurrir a la multa impuesta dentro del proceso administrativo sancionador posterior a la diligencia de inspección, este analiza tanto el escrito de expresión de agravios como el expediente de primera instancia, en el cual el recurso puede tener tres efectos, a) que se confirme, b) se modifique o c) revoque la sanción pecuniaria impugnada. Dichas apelaciones ocasionan el paro del proceso de primera instancia hasta conocer la resolución del recurso de apelación, retrasando en automático la emisión del fallo y sentencia del caso.
- **Afectación de los grupos delincuenciales en las visitas de inspecciones de trabajo:** Los grupos delincuenciales se consideran como una amenaza porque impiden la realización de inspecciones de trabajo en aquellas zonas del país que están catalogadas como zonas delincuenciales, ya que ponen en peligro la seguridad de los inspectores de trabajo.

3.2.2. Desarrollo del Análisis Financiero de la DGIT

En el análisis financiero se ha considerado el año 2020 y el año 2021, mostrando las cantidades asignadas y ejecutadas del presupuesto del año de referencia 2020 y las del primer semestre del año 2021. El presupuesto para el funcionamiento de las direcciones y unidades asesoras del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en el año 2020 fue de \$17,996,800.00 y para el año 2021 de \$18,588,353.00, el cual se divide en unidades presupuestarias y líneas de trabajo.

Es oportuno tener en consideración que el MTPS a través de la DGIT tutela el derecho constitucional al trabajo, por ello requiere contar con capacidades técnicas y operativas necesarias para ejercer las competencias que el marco jurídico asigna a la Institución.

La institución posee deficiencias estructurales para el cumplimiento de sus atribuciones, debido a las restricciones presupuestarias, las cuales no han permitido el desarrollo institucional. Esta rigidez presupuestaria supone un riesgo para la operatividad de la Institución.

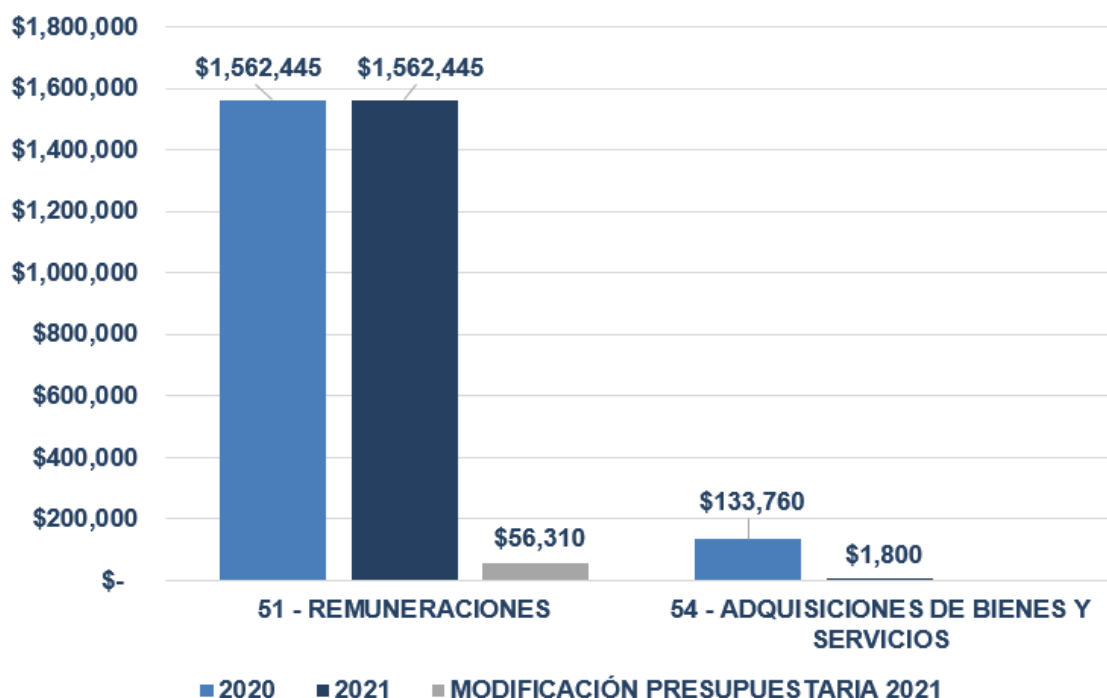
Existe un importante interés en la actual administración, de hacer las adecuaciones internas necesarias mediante la administración eficiente de los recursos institucionales, no obstante, es importante señalar que para cumplir la nueva visión se requiere de una asignación de mayores recursos para esta cartera de Estado.

A la Dirección General de Inspección de Trabajo le fueron asignados en el año 2020 para la operatividad de la unidad presupuestaria 02 Servicios Laborales 02 Fondos General 02 Vigilancia y cumplimiento de leyes laborales un monto de \$1,696,205.00; esta cantidad incluía los recursos financieros de los departamentos, unidades, secciones y áreas que conforman la DGIT, así como las Secciones de Supervisoría y la Sección Administrativa Sancionadora de las Oficinas Regionales y Departamentales, que son parte del proceso de inspección a nivel nacional; cabe mencionar que el presupuesto no es asignado por Unidad Operativa sino por Dirección, concentrando el presupuesto de dichas Oficinas en las Direcciones Centrales. La mayor asignación de recursos fue para sufragar gastos en el rubro de remuneraciones, el cual ascendió a la cantidad de \$1,562,445.00; consecutivamente el monto de \$133,760.00 para la adquisición de bienes y servicios.

En el año 2021 la DGIT tuvo una asignación para la operatividad de la unidad presupuestaria 02 Servicios Laborales 02 Fondos General 02 Vigilancia y cumplimiento de las leyes laborales por un monto de \$1,620,555.00; esta cantidad incluía los recursos financieros de los departamentos unidades, secciones y áreas que conforman la DGIT, la mayor asignación de recursos fue para sufragar gastos en el rubro de remuneraciones el cual ascendió a la cantidad de \$1,618,755.00, experimentando un incremento con relación al año anterior, debido a la modificación presupuestaria de \$56,310.00; consecutivamente el monto de \$1,800.00 para la adquisición de bienes y servicios, el cual disminuyó en relación al año anterior. El detalle de esta asignación presupuestaria se puede observar mediante la **Gráfica 1** presentada a continuación.

Gráfica 1: Comparativo de Presupuesto Asignado a la DGIT Año 2020 Versus 2021

COMPARATIVO PRESUPUESTO ASIGNADO A LA DGIT AÑO 2020 VERSUS 2021



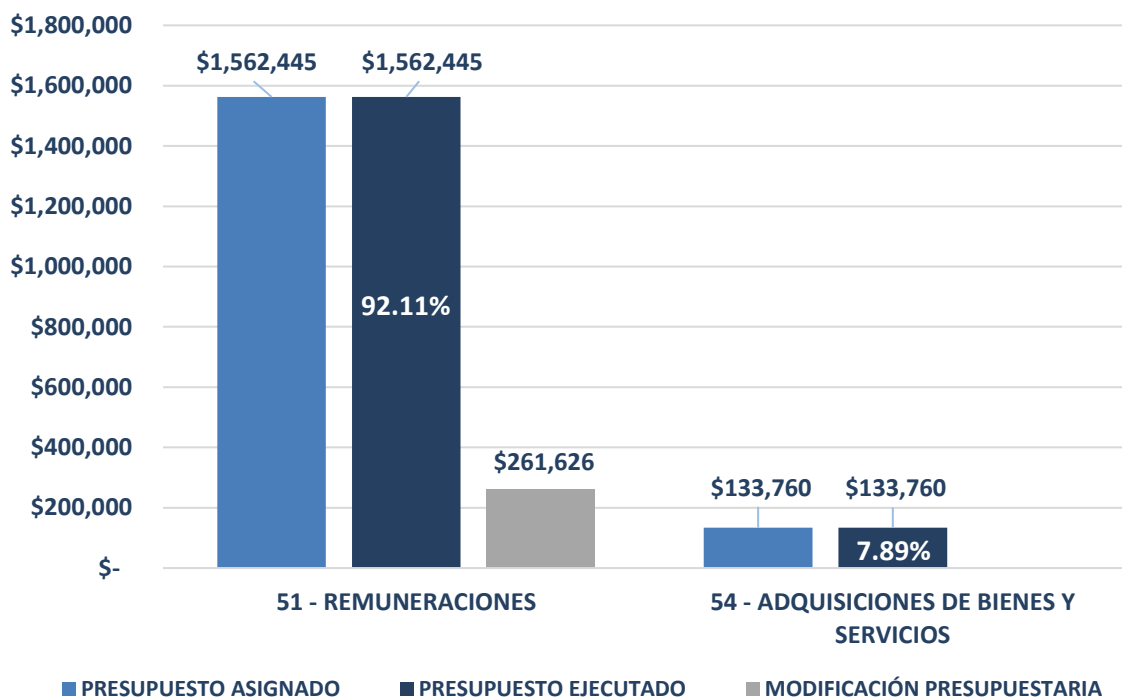
Fuente: Elaboración propia a partir del presupuesto 2020 y 2021 de la DGIT

De los montos asignados para el año 2020 la mayor ejecución del presupuesto ha sido para el rubro de remuneraciones en un 92.11% para el pago de sueldos y prestaciones del personal; por otra parte, el rubro de adquisición de bienes y servicios solo representa un 7.89%, que comprende la compra de papelería, materiales de oficina, arrendamiento de equipos y otros. Las inversiones de activos no reflejan movimiento ya que las compras de equipo se realizaron en años anteriores, se ha realizado mantenimiento y adquisiciones de menor escala, lo que explica la ausencia de presupuesto en este rubro.

Es importante mencionar que en la ejecución presupuestaria del año 2020, sucedió un fenómeno atípico en relación a la contratación de más personal, de modo que, la institución recurrió a las modificaciones presupuestarias internas entre rubros, para poder responder a las necesidades de contratación de personal temporal que surgieron a raíz del incremento de inspecciones por la coyuntura generada por la pandemia del COVID-19, una modificación presupuestaria de \$261,626.00 para el rubro de remuneraciones; tal como se muestra en la **Gráfica 2**.

Gráfica 2: Comparativo de Presupuesto Asignado Versus Ejecutado 2020

COMPARATIVO PRESUPUESTO ASIGNADO VERSUS EJECUTADO AÑO 2020



Fuente: Elaboración propia a partir del presupuesto asignado y ejecutado 2020

De los montos asignados para el año 2021 la mayor ejecución del presupuesto ha sido para el pago de sueldos y prestaciones del personal en un 99.89%, cabe mencionar que la estructura organizativa para el año 2021 presenta una nueva distribución del personal y la creación de nuevas oficinas organizativas tal como la Oficina de Asistencia Legal y Técnica, además de promover dos Secciones del Departamento de Industria y Comercio, a Unidades Staff: la Oficina de Recepción de Solicitudes de Inspección y la Unidad de Liquidación Laboral; así como el incremento de personal en algunas áreas de la DGIT; la adquisición de bienes y servicios representa el 0.11% restante que comprende el gasto de papelería, materiales de oficina, arrendamiento de equipos y otros. Las inversiones de activos no reflejan movimiento ya que las compras de equipo se realizaron en años anteriores, se ha realizado mantenimiento y adquisiciones de menor escala, lo cual justifica la ausencia de presupuesto en este rubro.

Haciendo un comparativo entre el presupuesto asignado y el ejecutado en el primer semestre del año 2021, se puede identificar que la tendencia de la ejecución presupuestaria del 2020, refleja una leve disminución en la ejecución con relación a lo asignado, ya que la investigación del comportamiento constata que las plazas contratadas en el 2020 fueron de forma temporal, sin embargo la asignación presupuestaria de estas plazas para el 2021 se realizó pero no se llevaron a cabo las contrataciones del personal; esto generó una economía de salario, la cual con el avance de la ejecución presupuestaria, dicha economía puede ser trasladar al rubro de

adquisiciones de bienes y servicios mediante modificaciones presupuestarias entre rubros; lo antes descrito se refleja en la **Gráfica 3**.

Gráfica 3: Comparativo de Presupuesto Asignado Versus Ejecutado 2021



Fuente: Elaboración propia a partir del presupuesto asignado y ejecutado 2021

En términos generales de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sostiene que “Una aplicación adecuada de la legislación del trabajo depende de una eficaz inspección del trabajo. Los inspectores del trabajo examinan cómo se aplican las normas nacionales del trabajo en el lugar de trabajo y aconsejan a los empleadores y a los trabajadores respecto de la manera de mejorar la aplicación de la legislación nacional en cuestiones tales como el tiempo de trabajo, los salarios, la seguridad y la salud en el trabajo, y el trabajo infantil”.

El MTPS cuenta con pocos fondos y, por lo tanto, insuficiente personal de inspección. Para cuantificar la brecha de inspección del trabajo se usa el indicador de ILOSTAT que, propone como estándar al menos un inspector de trabajo por cada 10,000 personas ocupadas en el ámbito de la inspección (asalariados temporales y permanentes), mientras que en el caso de El Salvador para el año 2020 este dato fue de 0.61 tal como se muestra en la **Tabla 14**. Con base en este parámetro, se logra evidenciar que El Salvador se encuentra debajo de la cantidad de inspectores de trabajo requeridos para cubrir las necesidades de la población trabajadora.

Tabla 14: Indicador de ILOSTAT para El Salvador en el año 2020

Indicador de ILOSTAT (1 inspector de trabajo por cada 10,000 personas que necesitan inspección de trabajo) para El Salvador en el año 2020				
OFICINA DE TRABAJO	NÚMERO DE INSPECTORES	ASALARIADOS (ESTIMADO)	TASA ACTUAL DE INSPECTORES	INSPECTORES ADICIONALES
Regional de Occidente	10	147,134	0.68	5
Departamental de Ahuachapán	4	75,478	0.53	4
Departamental de Sonsonate	5	113,005	0.44	6
Regional del Centro	33	506,102	0.65	18
Departamental de La Libertad	4	223,308	0.18	18
Departamental de Chalatenango	4	34,280	1.17	-1
Regional Paracentral	3	83,222	0.36	5
Departamental de Cabañas	1	27,218	0.37	2
Departamental de Cuscatlán	2	57,184	0.35	4
Departamental de San Vicente	1	36,630	0.27	3
Regional de Oriente	12	93,648	1.28	-3
Departamental de Usulután	5	66,070	0.76	2
Departamental de Morazán	5	31,212	1.60	-2
Departamental de La Unión	5	39,442	1.27	-1
TOTAL	94	1,533,932	0.61	60

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte las asignaciones presupuestarias con la que operativiza la Dirección General de Inspección de Trabajo, refleja que, del total del presupuesto institucional asignado al MTPS, solo se le asigna el 10% para la operativización a dicha Dirección, del cual como ya se ha explicado en las gráficas anteriores, en su mayoría son para el pago de remuneraciones a nivel Nacional, ya que el ministerio posee una línea de trabajo y unidad presupuestaria encargada de administrar las necesidades básicas del funcionamiento del Ministerio, con una asignación presupuestaria que representa un 22%; dicha línea es quien se encarga de hacer un consolidado de las necesidades tanto de inversión en activo fijo, como del pago de todo los servicios básico necesarios para su operación.

La **Tabla 14** descrita anteriormente refleja el déficit de inspectores de trabajo y la **Gráfica 3** los fondos insuficientes con los que cuenta el MTPS para dar cumplimiento a la prestación de sus servicios en plazos legales e internos que optimicen una respuesta oportuna a la población, sin embargo, al tener recursos limitados para brindar tales servicios, hay una amenaza directa para el incumplimiento de metas, generando descontento y la pérdida de confianza del usuario.

3.2.3. Desarrollo del Cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015.

Para el Desarrollo de este cuestionario se realizaron gestiones previas con la Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad para realizar la recopilación de información para el levantamiento del inventario de la Normativa Institucional Interna y Externa, validando dicho inventario con las Unidades Organizativas que conforman el MTPS.

La Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad realizo gestiones con el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) a través de un Convenio de Cooperación Interinstitucional,

para que impartiera diferentes capacitaciones a jefaturas y personal de la DGIT, Oficinas Regionales y Departamentales entre otras, sobre la Gestión de la Calidad y la Norma ISO 9001:2015.

Se dieron a conocer a dichas Unidades organizativas las instrucciones de llenado del cuestionario; además de las entrevistas realizadas a inspectores de trabajo y colaboradores jurídicos de la DGIT, Oficinas Regionales y Departamentales.

El desarrollo de este cuestionario se basa en la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001: 2015 definido en la **Tabla 9**, que busca evaluar el cumplimiento de los requisitos de dicha Norma.

El rol de liderazgo ejercido por la alta dirección es clave para el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad; así mismo el pensamiento basado en riesgo, el enfoque de procesos, la administración del cambio y la mejora continua son determinantes para la implementación exitosa del SGC en su conjunto.

La Dirección General de Inspección de Trabajo, tiene como objeto velar por el cumplimiento de las disposiciones legales de trabajo y normas básicas de higiene y seguridad ocupacionales, como medio de prevenir los conflictos laborales y velar por la seguridad en el centro de trabajo. Para esto cuenta con el Departamentos de Inspección de Industria y Comercio, el Departamento de Inspección Agropecuaria y las Oficinas Regionales de Trabajo, las cuales si bien es cierto no dependen de la DGIT realizan dicho proceso de manera Desconcentrada siendo la Dirección de Inspección quien realiza la función de supervisión en dichas oficinas específicamente en las Secciones de Supervisoría y Sección Administrativa Sancionadora; tomadas en el presente estudio como parte del Proceso de Inspección, y que disponen de un cuerpo de supervisores e inspectores a nivel Nacional.

La DGIT, por su naturaleza reguladora cuenta con el Proceso de Inspección General de Trabajo, el cual está respaldado por el Código de Trabajo, la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social, y la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo. La ejecución de dicho proceso a la hora de brindar los servicios de inspección de trabajo genera un expediente en el cual se documenta la trazabilidad del proceso, lo que permite la generación de reportes estadísticos para medir el desempeño.

3.2.3.1. Resultados Globales del Cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

En total son 152 aspectos del cuestionario que abordan los diferentes requisitos de la Norma ISO 9001: 2015; cada uno obtuvo un porcentaje, el cual se promedió para identificar el nivel de cumplimiento por cada apartado de la norma, calculando posteriormente el porcentaje de cumplimiento global para identificar el nivel de madurez del SGC de la DGIT. El resultado del porcentaje de cumplimiento global obtenido por la Dirección General de Inspección de Trabajo para los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 es del **38%**, indicando que el nivel de madurez del SGC es **INCIPIENTE**, los cual significa que el SGC aún está en etapa de nacimiento.

La **Tabla 15** detalla los resultados del nivel de madurez de cada uno de los apartados de la Norma ISO 9001: 2015, con sus respectivos porcentajes de cumplimiento y porcentajes de

brecha obtenidos. Los resultados reflejan que los requisitos de Mejora y Planificación están a un nivel NULO porque aún no se han implementado, obteniendo una brecha de 87% y 86% respectivamente; el requisito de Contexto de la Organización está en un nivel INCIPIENTE con brecha del 74%; y los requisitos de Liderazgo, Apoyo, Operación y Evaluación del Desempeño son los que obtuvieron los menores porcentajes de brecha, entre 52% y 60%, ya que se encuentran en el nivel de madurez EN DESARROLLO.

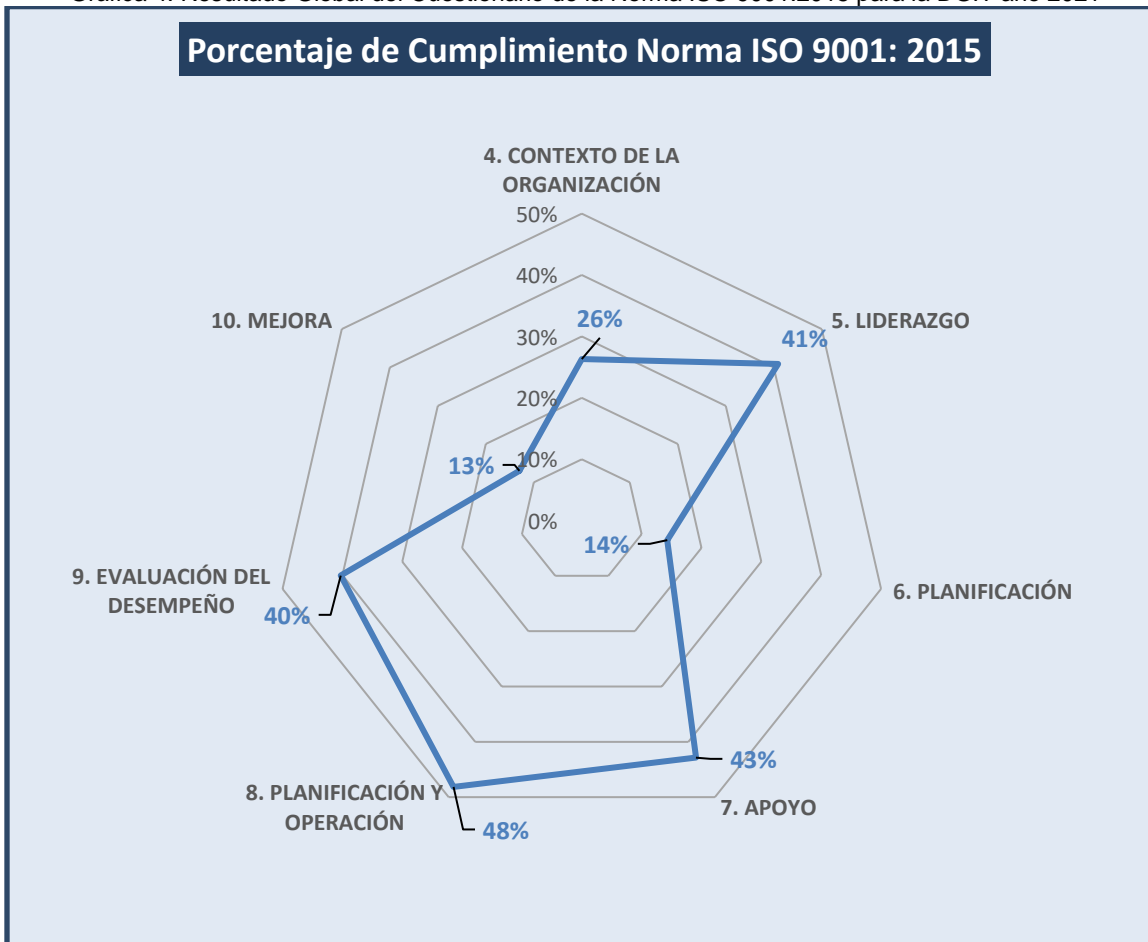
Tabla 15: Nivel de Madurez del SGC de la DGIT, % de Cumplimiento y % de Brecha

RESULTADOS DEL NIVEL DE MADUREZ DEL SGC DE LA DGIT			
Apartado de la Norma ISO 9001: 2015	% de Cumplimiento	Nivel de Madurez	% de Brecha
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	26%	INCIPIENTE	74%
5. LIDERAZGO	41%	EN DESARROLLO	59%
6. PLANIFICACIÓN	14%	NULO	86%
7. APOYO	43%	EN DESARROLLO	57%
8. PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN	48%	EN DESARROLLO	52%
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	40%	EN DESARROLLO	60%
10. MEJORA	13%	NULO	87%
TOTAL % DE CUMPLIMIENTO	38%		
NIVEL DE MADUREZ GLOBAL	INCIPIENTE		

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

La **Gráfica 4** ilustra los resultados porcentuales del cumplimiento obtenido por la DGIT para cada uno de los apartados de la norma, en ella se puede observar que los requisitos 8. Operación y 7. Apoyo, son los que obtuvieron el mayor porcentaje de cumplimiento con 48% y 43% respectivamente, debido al nivel de planificación y operatividad actual de la Dirección General de Inspección de Trabajo; así como la infraestructura, ambiente y recurso humano utilizado en la operación y control de sus procesos. Por otra parte, el requisito 6. Planificación y el requisito 10. Mejora son los que obtuvieron el menor porcentaje de cumplimiento con 14% y 13% respectivamente.

Gráfica 4: Resultado Global del Cuestionario de la Norma ISO 9001:2015 para la DGIT año 2021



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

3.2.3.1.1. Resultados del Apartado 4: Contexto de la Organización

El apartado del Contexto de la Organización consta de 19 requisitos que buscan establecer el contexto de la institución y como esta aborda las cuestiones internas y externas que afectan la capacidad de operar de la institución, en este requisito la Dirección General de Inspección de Trabajo alcanzó un cumplimiento del 26% de los requisitos establecidos en la Norma, con una brecha del 74% de requisitos a cumplir. La principal evidencia donde se sustenta el nivel alcanzado en este apartado por parte de la institución son el Análisis FODA, el Plan Estratégico Institucional, el Plan Anual de Trabajo, los manuales establecidos para el proceso de inspección y los expedientes de dicho proceso. El detalle de la documentación de respaldo y la puntuación obtenida para cada uno de los requisitos del cuestionario de la Norma ISO 9001:2015 se visualiza mediante el **Anexo 2**.

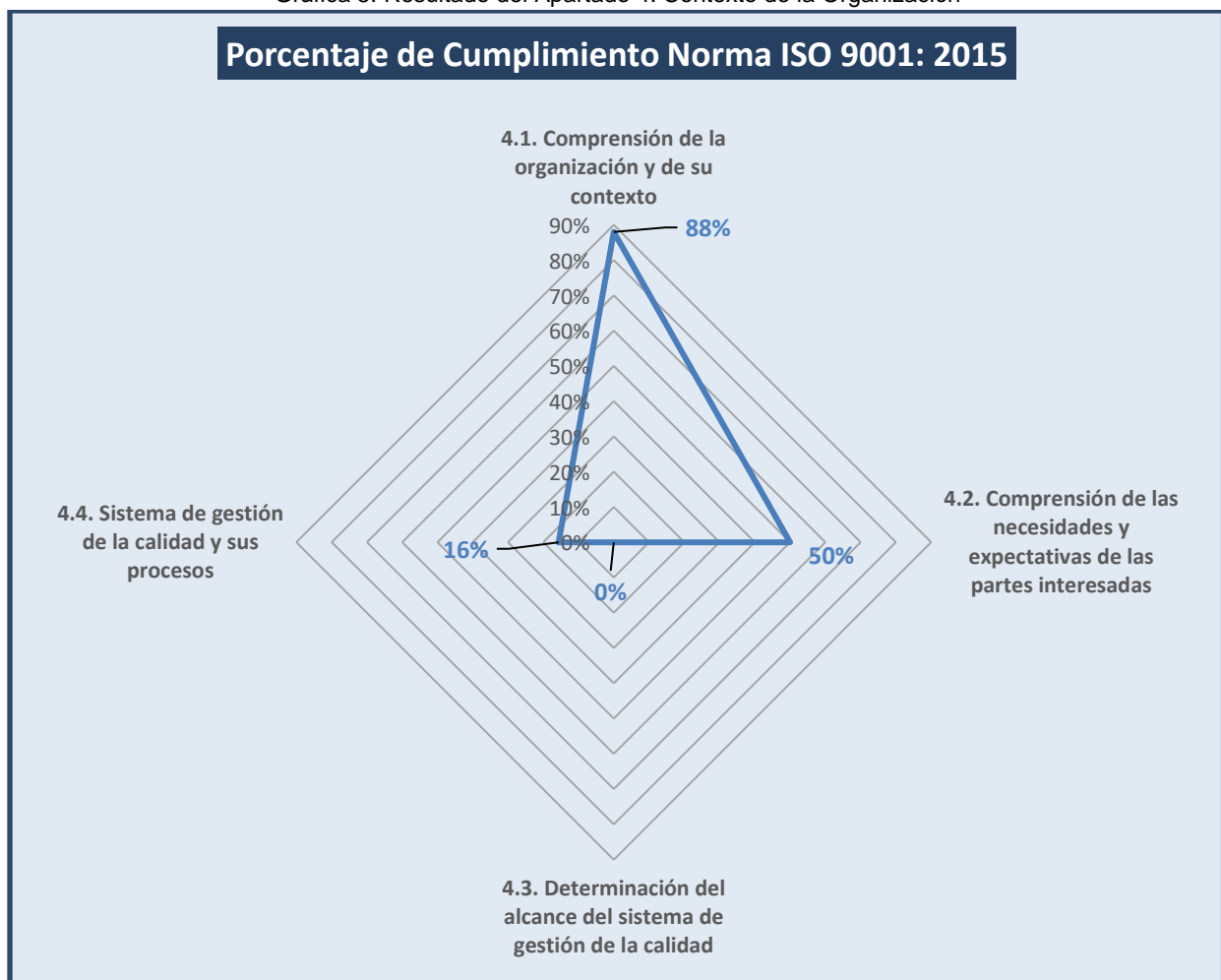
La **Tabla 16** muestra los resultados del porcentaje de cumplimiento obtenido por cada apartado del Contexto de la Organización con su respectiva brecha; y la **Gráfica 5** presentada a continuación ilustra dicho cumplimiento.

Tabla 16: Resultado del Apartado 4: Contexto de la Organización, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha

Apartado de la Norma		% de Cumplimiento	Escala	% de Brecha
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	26%	Existe y está documentado	74%
4.1.	Comprensión de la organización y de su contexto	88%	Existe, está documentado, implementado y se evalúa	12%
4.2.	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	50%	Existe, está documentado e implementado	50%
4.3.	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	0%	No existe	100%
4.4.	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	16%	No existe	84%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

Gráfica 5: Resultado del Apartado 4: Contexto de la Organización



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

3.2.3.1.2. Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 4: Contexto de la Organización

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

La Dirección General de Inspección de Trabajo, cuenta con un análisis FODA, el cual toma en cuenta los asuntos internos y externos que la puedan afectar o favorecer, dicho análisis forma parte del Plan Estratégico Institucional 2020-2024 y del Plan Anual de Trabajo, el cual es actualizado anualmente, revisando además las modificaciones de las desviaciones detectadas en dichos planes anuales de trabajo de manera general a nivel nacional; realizando seguimiento mensual y trimestral a ambos documentos sobre el cumplimiento de los objetivos y metas. Sin embargo, la planificación específica de la DGIT relacionada a las Inspecciones de Trabajo y los Planes especiales no están considerados en dichos planes.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Dirección General de Inspección de Trabajo cuenta con una clara identificación de las partes interesadas como el usuario interno y externo, de los cuáles conoce sus expectativas puesto que existe documentación en la normativa externa que respalda esta comprensión de necesidades, tales como: la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social, el Código de Trabajo y la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo; además de la reciente regulación relacionada al cumplimiento de requisitos y plazos como lo son: la Ley de Procedimientos Administrativos y la Ley de Mejora Regulatoria; por otra parte, en la normativa interna existe el Manual de control interno 2012, el Manual de Organización y Funciones y el manual de perfiles de puesto.

En cuanto a los requisitos de revisión existe un seguimiento de las estadísticas y cumplimiento de indicadores de gestión de los servicios que se prestan, los cuales evidencia en cada uno de los expedientes el cumplimiento de los requisitos legales y de forma establecidos.

Algunos de estos procedimientos de inspección han sido registrados en el Organismo de Mejora Regulatoria en el presente año, además es auditado tanto por la Corte de Cuentas de la República como por auditorías de control interno de la institución, que son realizadas de manera periódica los cuales evidencia que los requisitos para el proceso de inspección hayan sido cumplidos de acuerdo con la normativa legal establecida.

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La Dirección General de Inspección de Trabajo aún no tiene definido el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, dado que en la actualidad todavía no se ha implementado un SGC como tal. Aunque se tienen identificadas las partes interesadas, se conocen sus requisitos y las cuestiones internas y externas que pueden afectar la calidad de los servicios; el alcance en cuanto a un SGC aún no está reconocido.

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

En cuanto a los proceso de la Dirección General de Inspección de Trabajo, si bien es cierto existe un proceso definido en el Manual de Control Interno, pero es del año 2012, dicho manual ilustra a través de flujogramas las entradas requeridas y las salidas esperadas de este proceso, así como la secuencia y la interacción con otras Unidades, Oficinas y Departamentos que conforman la DGIT y que juegan un rol clave en la operatividad de dichos procesos de acuerdo con la normativa laboral emitida. Al realizar las entrevistas con el personal, estos identifican el tipo de proceso misional del que forman parte.

Cabe mencionar que este proceso se encuentra en la etapa de actualización de acuerdo con la reciente normativa legal, considerando los insumos del proceso anterior e incorporando los nuevos plazos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos y definiendo los requisitos de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley de Mejora Regulatoria.

La DGIT tiene y conserva toda la información documentada a través de su Archivo Institucional el cual se rige por los Lineamientos y Manual de la Unidad de Gestión Documental y Archivo UGDA a través de sus tablas de Valoración, Selección y Eliminación de Documentos y sus tablas de Transferencia Documental; los requisitos del contenido del expediente están establecidos en el procedimiento Administrativo Sancionador para apoyar la operación de sus procesos y llevar documentada la gestión de inspección.

3.2.3.1.3. Resultados del Apartado 5: Liderazgo

El apartado del Liderazgo consta de 11 requisitos que ayudan a medir el nivel de liderazgo y compromiso que la alta dirección de la DGIT asume respecto a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y el enfoque al cliente. El porcentaje de cumplimiento respecto a la Norma ISO 9001: 2015 obtenido para este requisito es del 41%, con una brecha del 59% de requisitos a cumplir. La principal evidencia donde se sustenta el nivel alcanzado en este apartado por parte de la institución son el Manual de Organización y Funciones, el Manual de Perfil de Puesto, el Informe de Seguimiento al Plan Anual de Trabajo, entre otros. El detalle de la documentación de respaldo y la puntuación obtenida para cada uno de los requisitos del cuestionario de la Norma ISO 9001:2015 se encuentran en el **Anexo 2**.

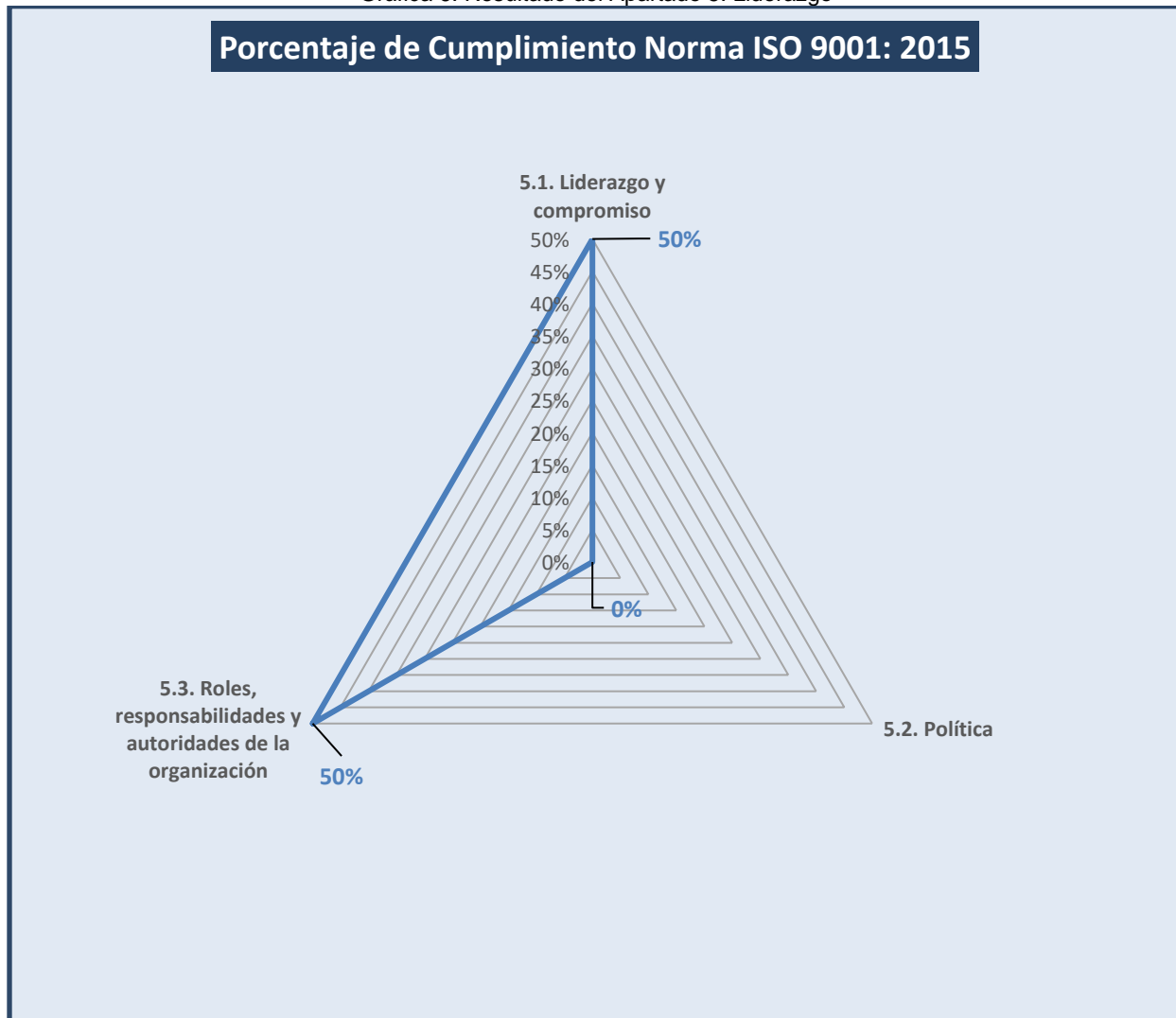
La **Tabla 17** muestra los resultados del porcentaje de cumplimiento obtenido por cada apartado del Liderazgo con su respectiva brecha; y la **Gráfica 6** ilustra dicho cumplimiento.

Tabla 17: Resultado del Apartado 5: Liderazgo, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha

	Apartado de la Norma	% de Cumplimiento	Escala	% de Brecha
5.	LIDERAZGO	41%	Existe y está documentado	59%
5.1.	Liderazgo y compromiso	50%	Existe, está documentado e implementado	50%
5.2.	Política	0%	No existe	100%
5.3.	Roles, responsabilidades y autoridades de la organización	50%	Existe, está documentado e implementado	50%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

Gráfica 6: Resultado del Apartado 5: Liderazgo



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

3.2.3.1.4. Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 5: Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

La Dirección General de Inspección de Trabajo cuenta con un seguimiento al Plan Anual de Trabajo, una Matriz de Riesgos, y un seguimiento estadístico de indicadores de gestión. Por otra parte, los procesos se desarrollan con base al Manual de Control Interno del 2012, a la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social, al Código de Trabajo, a la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo, a la reciente normativa relacionada al cumplimiento de requisitos y plazos como lo son: la Ley de Procedimientos Administrativos y la Ley de Mejora Regulatoria; a la normativa interna e instrucciones dirigidas a través de notas, memorándum u oficios.

La Administración Superior, vela por que se cuente con todos los recursos necesarios como el talento humano, el recurso financiero y el equipamiento en general de acuerdo con el

presupuesto asignado para llevar a cabo los servicios y trámites de inspección. Existe un involucramiento y compromiso de la Autoridad Superior de la DGIT por mejorar los servicios y trámites, y estandarizar los procesos y criterios técnicos legales a nivel Nacional.

La alta Dirección demuestra liderazgo y compromiso respecto al enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente a través del seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos del PAT y PEI, y a través de los lineamientos establecidos en el Protocolo de Inspecciones.

Se han determinado, cumplido y comunicado a todas las áreas de la DGIT los requisitos de los clientes, los requisitos legales y regulatorios; a través de la normativa interna como: el Manual Práctico para la Asistencia a Personas de la Población LGBTI en la DGIT, la Guía de Actuaciones en las Diligencias de Inspección para la Verificación de Brechas Salariales entre Mujeres y Hombres, y el Protocolo de Inspecciones; cabe mencionar que este último ya incorpora la normativa LPA y OMR; dicho expediente determina si la inspección de trabajo entrara a la etapa Administrativa Sancionadora; cabe mencionar que el procedimiento de Recursos Administrativos se encuentra en proceso de elaboración.

La alta Dirección asegura y promueve el cumplimiento de los requisitos del SGC a través del registro de sus trámites y servicios definidos en el Manual de Control Interno 2012 y los procedimientos registrados en el OMR, lo cual dio inicio en el presente año como parte del cumplimiento a la normativa reciente de la Ley de Mejora Regulatoria.

Se han determinado y abordado los riesgos de la DGIT a través de la matriz de riesgos, la cual es presentada anualmente como parte de la formulación del Plan Anual de Trabajo, analizando las amenazas que pudieran afectar la conformidad de los servicios; siendo la encuesta de satisfacción al usuario, la herramienta que deberá utilizar la Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad a través de la Sección de Estadística para la identificación de los puntos de mejora en la satisfacción del cliente; cabe mencionar que ya se realizó prueba piloto con dicha encuesta.

5.2. Política

En la actualidad, la Dirección General de Inspección de Trabajo no posee una política de calidad que sea apropiada al propósito de la organización. De aquí que su nivel de cumplimiento con respecto a los requisitos de la norma en este apartado es inexistente.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

La alta Dirección de la DGIT ejerce su responsabilidad de asignación de roles, a través de lo establecido en la Estructura Organizativa Institucional, en la que define los niveles jerárquicos, relaciones de coordinación, canales de supervisión, así como las interrelaciones que guardan entre sí las diversas unidades organizacionales que la integran; el Manual de Organización y Funciones define las atribuciones y funciones de cada unidad organizativa y el Manual de Perfiles de Puesto establece las funciones y responsabilidades de los empleados, y los roles dentro del proceso de inspección.

3.2.3.1.5. Resultados del Apartado 6: Planificación

El apartado de Planificación consta de 14 requisitos que buscan evaluar el nivel de cumplimiento en cuanto a la creación de los objetivos de la calidad, el establecimiento de la planificación del

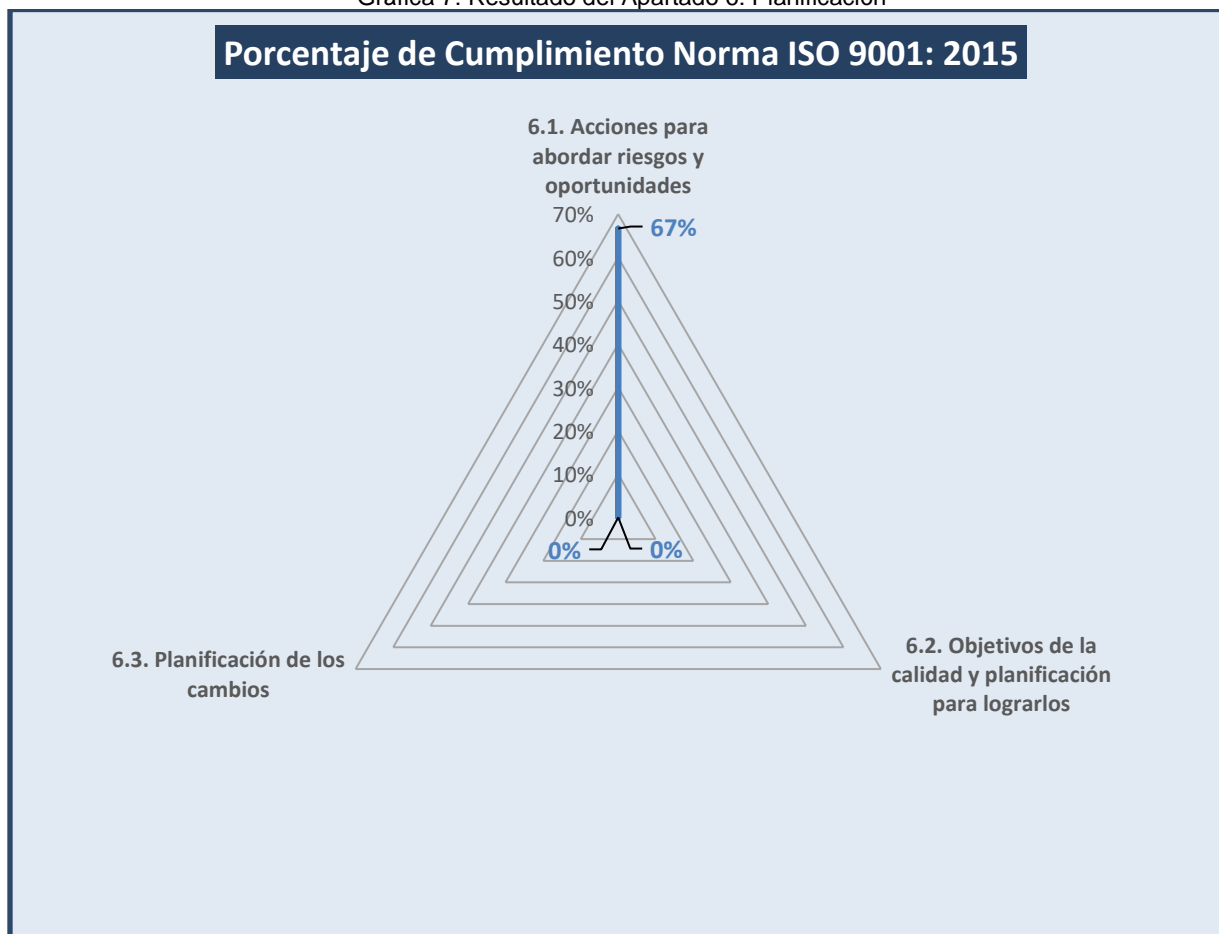
SGC que la DGIT debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente para el logro de dichos objetivos y la definición de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades. El porcentaje de cumplimiento respecto a la Norma ISO 9001: 2015 obtenido en este requisito es del 14%, con una brecha considerable del 86% debido principalmente a la ausencia de los objetivos de la calidad. El detalle de la documentación de respaldo y la puntuación obtenida para cada uno de los requisitos del cuestionario de la Norma ISO 9001:2015 se encuentran en el **Anexo 2**, los resultados del porcentaje de cumplimiento obtenidos se detallan a través la **Tabla 18** y se ilustran mediante la **Gráfica 7**.

Tabla 18: Resultado del Apartado 6: Planificación, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha

Apartado de la Norma	% de Cumplimiento	Escala	% de Brecha
6. PLANIFICACIÓN	14%	No existe	86%
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	67%	Existe, está documentado e implementado	33%
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	0%	No existe	100%
6.3. Planificación de los cambios	0%	No existe	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

Gráfica 7: Resultado del Apartado 6: Planificación



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

3.2.3.1.6. Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 6:

Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Las acciones que realiza la Dirección General de Inspección de Trabajo al abordar los riesgos y oportunidades inician con el análisis FODA, la determinación de la Matriz de Valoración de Riesgos, la formulación del Plan Anual de Trabajo, y los Planes de Inspecciones Programadas, a los cuales se les da un seguimiento mensual y trimestral para determinar el cumplimiento de las metas y objetivos programados por la DGIT. Cabe mencionar que si bien es cierto que se identifican los riesgos no existe una evaluación para medir el cumplimiento de las acciones para mitigar dichos riesgos.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La Dirección General de Inspección de trabajo no cuenta con objetivos de la calidad establecidos, por ende, tampoco se cuenta con una planificación estratégica ni operativa para alcance de objetivos, y su medición y seguimiento es inexistente.

6.3. Planificación de los cambios

La Dirección General de Inspección de trabajo no cuenta con una planificación para los cambios del Sistema de Gestión de Calidad porque este todavía no está implementado; aún se carece de política de calidad, objetivos de la calidad y su respectiva planificación.

3.2.3.1.7. Resultados del Apartado 7: Apoyo

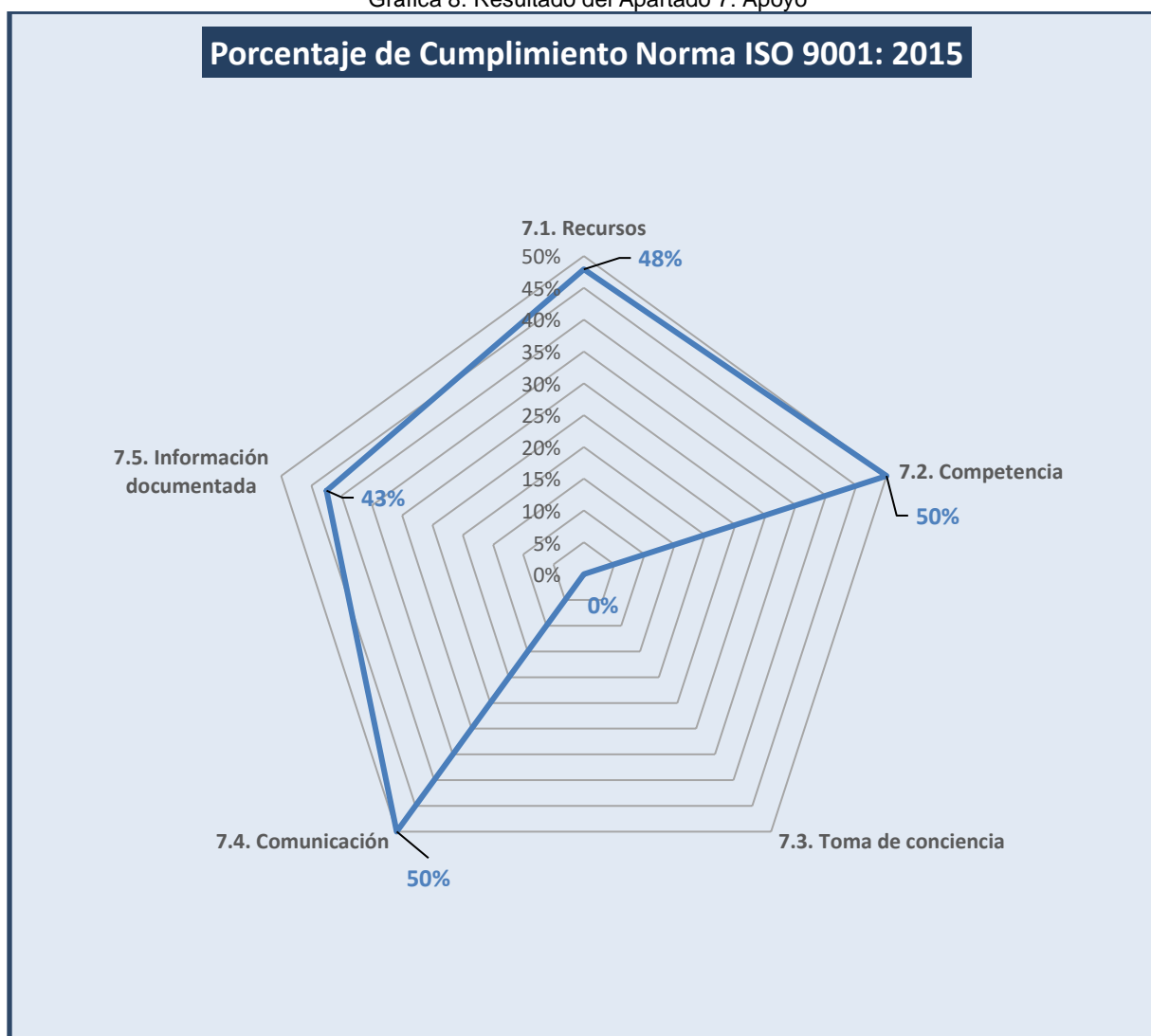
El apartado de Apoyo consta de 28 requisitos que buscan evaluar si la Dirección General de Inspección de Trabajo cuenta con la infraestructura, el ambiente, el personal competente y los recursos de seguimiento y medición necesarios para la implementación eficaz del SGC y la operación y control de sus procesos. El porcentaje de cumplimiento respecto a la Norma ISO 9001: 2015 obtenido para este requisito es del 43%, con una brecha del 57% de requisitos a cumplir. La principal evidencia que sustenta el nivel alcanzado en este apartado por parte de la DGIT son las Instalaciones Físicas, la Infraestructura Tecnológica, la Estructura Organizativa, el Manual de Organización y Funciones, el Manual de Perfiles de Puesto, el Manual de Comunicaciones, el Manual de Elaboración de Documentos, el Sistema de Archivo, entre otros. El detalle de la documentación de respaldo y la puntuación obtenida para cada uno de los requisitos del cuestionario de la Norma ISO 9001:2015 se encuentran en el **Anexo 2**, los resultados del porcentaje de cumplimiento obtenidos se detallan a través la **Tabla 19** y se ilustran mediante la **Gráfica 8**.

Tabla 19: Resultado del Apartado 7: Apoyo, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha

Apartado de la Norma	% de Cumplimiento	Escala	% de Brecha
7. APOYO	43%	Existe y está documentado	57%
7.1. Recursos	48%	Existe y está documentado	52%
7.2. Competencia	50%	Existe, está documentado e implementado	50%
7.3. Toma de conciencia	0%	No existe	100%
7.4. Comunicación	50%	Existe, está documentado e implementado	50%
7.5. Información documentada	43%	Existe y está documentado	57%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

Gráfica 8: Resultado del Apartado 7: Apoyo



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

3.2.3.1.8. Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 7: Apoyo

7.1. Recursos

La Dirección General de Inspecciones de Trabajo cuenta con recursos financieros para el pago de las remuneraciones y las adquisiciones de bienes y servicios, los cuales son incorporados al presupuesto institucional; éste no incluye los recursos para el establecimiento, mantenimiento, implantación, y mejora continua de un Sistema de Gestión de Calidad.

Para la operatividad del proceso de inspección se cuenta con personal capacitado, el cual desarrolla las funciones con el apoyo de una infraestructura tecnológica, mobiliario, equipo de oficina y un inmueble que hasta el momento tiene las instalaciones básicamente adecuadas para operar. Con relación al ambiente laboral los temas de incidencia negativa o positiva en la operación de los procesos se resuelven a través de lineamientos, reuniones de trabajo, unificación de criterios, notas de personal y evaluación del desempeño.

En cuanto a los recursos de medición se cuenta con el expediente, el cual contiene las actas de inspección y reinspección de trabajo, la documentación y la trazabilidad de cada caso; cabe mencionar que dichos expedientes son auditados por entes fiscalizadores internos y externos. Respecto a los conocimientos necesarios para la operación del proceso de inspección, el personal tiene acceso a la normativa externa legal aplicable, así como a la normativa interna, tales como manuales, guías y protocolos; es importante mencionar que se realizan capacitaciones a nivel nacional de los procedimientos actualizados con la finalidad de estandarizar y unificar criterios en los servicios brindados.

7.2. Competencia

Los empleados de la DGIT que participan en la ejecución de los servicios de inspección de trabajo cuentan en su mayoría con más de 5 años de experiencia, además de poseer la competencia técnica relacionada al conocimiento y aplicación de la legislación laboral, lo cual es vital en el desarrollo eficaz de sus funciones. Por otra parte, se cuenta con un programa de capacitación que está financiado con escasos recursos ya que la asignación para este rubro se toma de la cotización de la planilla del ISSS y la asignación es del 1% de la planilla total del MTPS, a través del programa de INSAFORP.

7.3. Toma de conciencia

Debido a que el Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Inspección de Trabajo aún está en fase de nacimiento, todavía no existe una Política de Gestión de Calidad, no se han establecido los objetivos de la calidad y por ende tampoco se han creado los procedimientos o mecanismos que aseguren la toma de conciencia del personal sobre la importancia del SGC y su contribución en la eficacia de este.

7.4. Comunicación

La comunicación institucional de la DGIT se realiza a través de: notas, correos electrónicos, reuniones de trabajo, webinar y video llamada. En la actualidad no se cuenta con un Plan de Comunicaciones Institucional que permita definir: qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar y cómo comunicar; sin embargo, se está en proceso de mejora e implementación de tecnologías de información que permitirán ampliar y agilizar la comunicación con los usuarios

externos a través de las redes sociales y los sitios web institucionales; más no así la comunicación entre los usuarios internos.

7.5. Información documentada

La DGIT cuenta con la aplicación informática: Sistema Nacional de Inspecciones de Trabajo (SNIT), que sirve para registrar las solicitudes de inspección de trabajo programadas a través de los planes de trabajo, pero debido a que no se compró el módulo de indicadores de dicho sistema, se dificulta la generación de reportes de gestión con información oportuna y útil para la toma de decisiones de la alta dirección. Es importante mencionar que las inspecciones de trabajo son documentadas a través de un expediente físico, del cual se lleva registro y control de la trazabilidad del proceso de inspección hasta la resolución definitiva del caso, pero dichos expedientes se resguardan en el archivo general, el cual cuenta con poco espacio y mínimas condiciones para el resguardo permanente.

3.2.3.1.9. Resultados del Apartado 8: Planificación y Operación

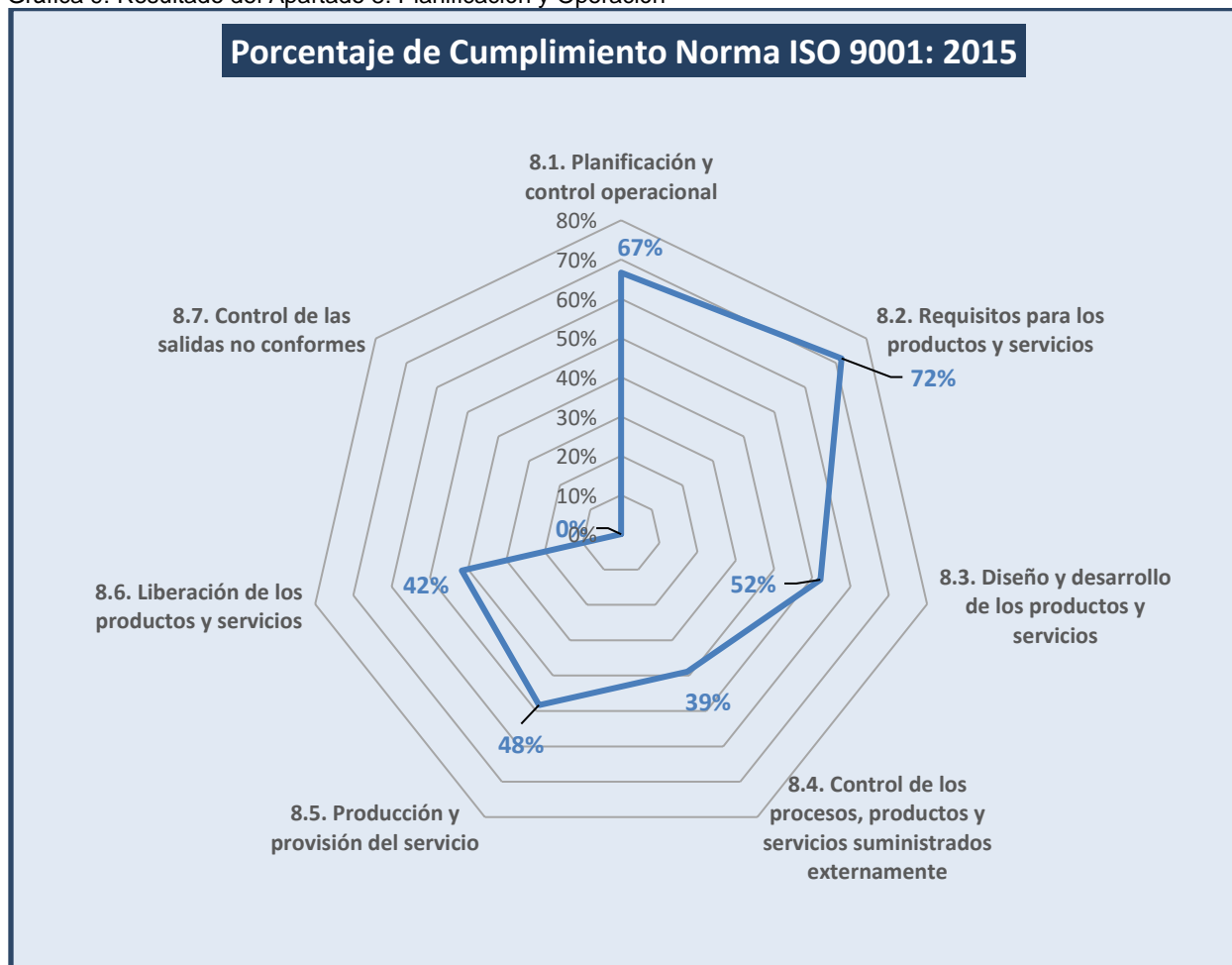
El apartado de Planificación y Operación es el más extenso de la Norma y consta de 54 requisitos que buscan evaluar si la Dirección General de Inspección de Trabajo planifica, diseña, desarrolla, implementa y controla los procesos necesarios para garantizar que la provisión de los servicios a los clientes cumpla con los requisitos específicos del mismo. El porcentaje de cumplimiento respecto a la Norma ISO 9001: 2015 obtenido para este requisito es del 48%, con una brecha del 52% de requisitos a cumplir. La principal evidencia que sustenta el nivel alcanzado en este apartado por parte de la DGIT consta de Planes de Inspecciones Programadas, Informes Sobre Desviaciones en el Cumplimiento de Planes de Inspección, la Ley de Mejora Regulatoria, el Manual de Control Interno, Manual de Procedimientos, Protocolos de Inspección, entre otros. El detalle de la documentación de respaldo y la puntuación obtenida para cada uno de los requisitos del cuestionario de la Norma ISO 9001:2015 se encuentran en el **Anexo 2**, los resultados del porcentaje de cumplimiento obtenidos se detallan a través la **Tabla 20** y se ilustran mediante la **Gráfica 9**.

Tabla 20: Resultado del Apartado 8: Planificación y Operación, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha

Apartado de la Norma		% de Cumplimiento	Escala	% de Brecha
8.	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN	48%	Existe y está documentado	52%
8.1.	Planificación y control operacional	67%	Existe, está documentado e implementado	33%
8.2.	Requisitos para los productos y servicios	72%	Existe, está documentado e implementado	28%
8.3.	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	52%	Existe, está documentado e implementado	48%
8.4.	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	39%	Existe y está documentado	61%
8.5.	Producción y provisión del servicio	48%	Existe y está documentado	52%
8.6.	Liberación de los productos y servicios	42%	Existe y está documentado	58%
8.7.	Control de las salidas no conformes	0%	No existe	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

Gráfica 9: Resultado del Apartado 8: Planificación y Operación



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

3.2.3.1.10. Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 8: Planificación y Operación

8.1. Planificación y control operacional

La Dirección General de Inspección de Trabajo para llevar a cabo las operación y control del proceso de inspección de trabajo cuenta con el Plan de Inspecciones Programadas y la Asignación de Inspecciones Especiales, a los cuales se les brinda un seguimiento mensual y trimestral; así mismo cuenta con procedimientos y normativa legal tales como: el Código de trabajo, la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social, la Ley de Procedimientos Administrativos y el Manual de Control Interno 2012; es importante mencionar que a la fecha dicho manual aún no ha sido actualizado.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

La comunicación con el cliente se realiza a través de sitios web, call center, correo electrónico, notas institucionales y reuniones de trabajo; actualmente las encuestas de satisfacción al cliente

externo solo se han realizado en el área de atención a usuarios, mas no en las áreas de toma de solicitudes de inspección y liquidación laboral; por otra parte, tampoco se han realizado encuestas de satisfacción al cliente interno que permitan conocer cuáles son sus opiniones respecto al servicio brindado.

La definición de los requisitos para los trámites y servicios de inspección de trabajo se han realizado a través del Protocolo de Inspección y la Matriz de Productos y Servicios del Organismo de Mejora Regulatoria, en los que se han tomado en cuenta los requisitos legales y los tipos de servicios que se pueden registrar en dicho organismo.

La DGIT verifica a través de sus inspectores o supervisores de trabajo que los expedientes de las inspecciones de trabajo realizadas cumplan tanto con los requisitos de forma y de fondo establecidos por la DGIT, como con los documentos legales que conforman el expediente desde el inicio del trámite hasta su resolución final; dichos expedientes físicos además de contener la documentación legal, contiene información documentada de la trazabilidad del proceso de inspección y del resultado final de los casos; estos expedientes son resguardados de acuerdo a los lineamientos UGDA.

La DGIT realiza un análisis de todas las denuncias presentadas por los diferentes medios como: call center, área de atención al usuario y redes sociales, para poder identificar las diferentes denuncias que necesitan una inspección de trabajo, lo que permitirá crear la programación de los Planes de Inspecciones Programadas y Asignación de las Inspecciones Especiales, distribuyendo la carga de trabajo a cada uno de los inspectores a nivel nacional.

Los requisitos para las Inspecciones de trabajo están establecidos en el Código de Trabajo y la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social (LOFSTPS). La DGIT se asegura de recoger a través de la toma de solicitud de inspección, la violación o incumplimiento legal que las empresas han realizado al trabajador, con la finalidad de cumplir con base a la normativa legal la verificación a través de la inspección de trabajo y multar a las empresas en el caso de incumplimiento.

Para dar cumplimiento a la Ley de Procedimientos Administrativos la DGIT ha iniciado la identificación de las regulaciones que la dirección proyecta presentar para aprobación anual, sobre el análisis de impactos de las regulaciones, por lo que se encuentra en proceso de elaboración de la Agenda de mejora regulatoria: Lo que conlleva a:

- Revisar de manera periódica los requisitos de los servicios, tomando en cuenta los requisitos legales especificados en el Código de Trabajo, la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (LGPRLT) y la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social (LOFSTPS).
- De acuerdo con la nueva Ley de Procedimientos Administrativos cuando un usuario no proporciona la documentación solicitada como requisito de los trámites o servicios de la DGIT, ésta no podrá negar el trámite o servicio a ningún usuario; por el contrario, debe prevenir al usuario sobre los requisitos faltantes y establecer el plazo para subsanar las observaciones realizadas; de lo contrario, el trámite o servicio se dará por archivado.

- La Ley de Procedimientos Administrativos establece que: la administración no podrá exigir requisitos para el cumplimiento de obligaciones o para el ejercicio de actividades y derechos que no se encuentren respaldados legalmente. Así mismo, cada institución debe elaborar un plan anual de mejora regulatoria de sus trámites y servicios, siguiendo los lineamientos emitidos por el Organismo de Mejora Regulatoria, a quien le corresponde vigilar el cumplimiento de las políticas de mejora regulatoria de las instituciones públicas.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

El proceso de diseño y desarrollo de los trámites y servicios de inspección de trabajo están documentados a través del Manual de Control Interno 2012 y el Manual de Procedimientos 2012, los cuales consideran todos los requisitos, recursos, autoridades y responsabilidades necesarias para garantizar que las salidas del proceso cumplan con los requisitos de las entradas. Es importante mencionar que dichos manuales actualmente se encuentran en proceso de actualización conforme a la Ley de Procedimientos Administrativos y a la Ley de Mejora Regulatoria.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La DGIT asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplan con los requisitos específicos establecidos, a través de los términos de referencia en los que se define la metodología para la recepción, registro y control de los servicios, con la finalidad de verificar la buena marcha y el cumplimiento de las cláusulas y obligaciones contractuales establecidas; y cumplir con la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y su reglamento.

8.5. Producción y provisión del servicio

Los trámites y servicios prestados por La DGIT se brindan conforme a los procedimientos establecidos, los cuales definen los requisitos e indicadores de medición; lo que permite la realización de los Informes Estadísticos, así como el seguimiento a Indicadores de manera mensual, trimestral y anual; cabe mencionar que no existe medición ni seguimiento de la satisfacción del usuario sobre el servicio brindado; dichos aspectos se encuentran en proceso de definición dentro de los procedimientos que actualmente se están actualizando.

En cuanto al personal, los recursos, la infraestructura y entorno adecuado para la operatividad, estos se encuentran limitados para la demanda del servicio, ya que el presupuesto asignado pese a ser un proceso misional, es bajo, lo que impacta en la operatividad.

A la fecha se encuentra documentada y respaldada de manera física la trazabilidad del proceso de inspección de trabajo, a través de los diferentes expedientes, sin embargo, la conformidad de los servicios solo es verificada a través de auditorías de control interno, porque hasta el momento no se han definido los instrumentos para realizar auditorías de calidad y verificar la conformidad de los servicios brindados.

8.6. Liberación de los productos y servicios

Se ha establecido a través de la agenda de mejora regulatoria el levantamiento de los procedimientos apegados a la nueva normativa laboral, tales como: Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), Ley de Mejora Regulatoria (LMR) y la Eliminación de Barreras Burocráticas (EBB); sin embargo, a la fecha no se han determinado los mecanismo para los controles de calidad ni las auditorías de calidad para medir la eficacia de los servicios brindados; cabe mencionar que dichos procedimientos son sometido a aprobación por parte del titular de la institución y por el Organismo de Mejora Regulatoria; quien realiza la evaluación de impacto regulatorio y define si los trámites y servicios cumplen con la LPA, LMR y EBB; autorizando la legalización de los requisitos y definiendo al responsable de cada proceso.

8.7. Control de las salidas no conformes

Debido a que no existen mecanismo de control de calidad y tampoco se realizan auditorías de calidad sobre la prestación de los servicios de inspección, no se pueden identificar las no conformidades en los servicios ni establecer las acciones correctivas necesarias.

3.2.3.1.11. Resultados del Apartado 9: Evaluación del Desempeño

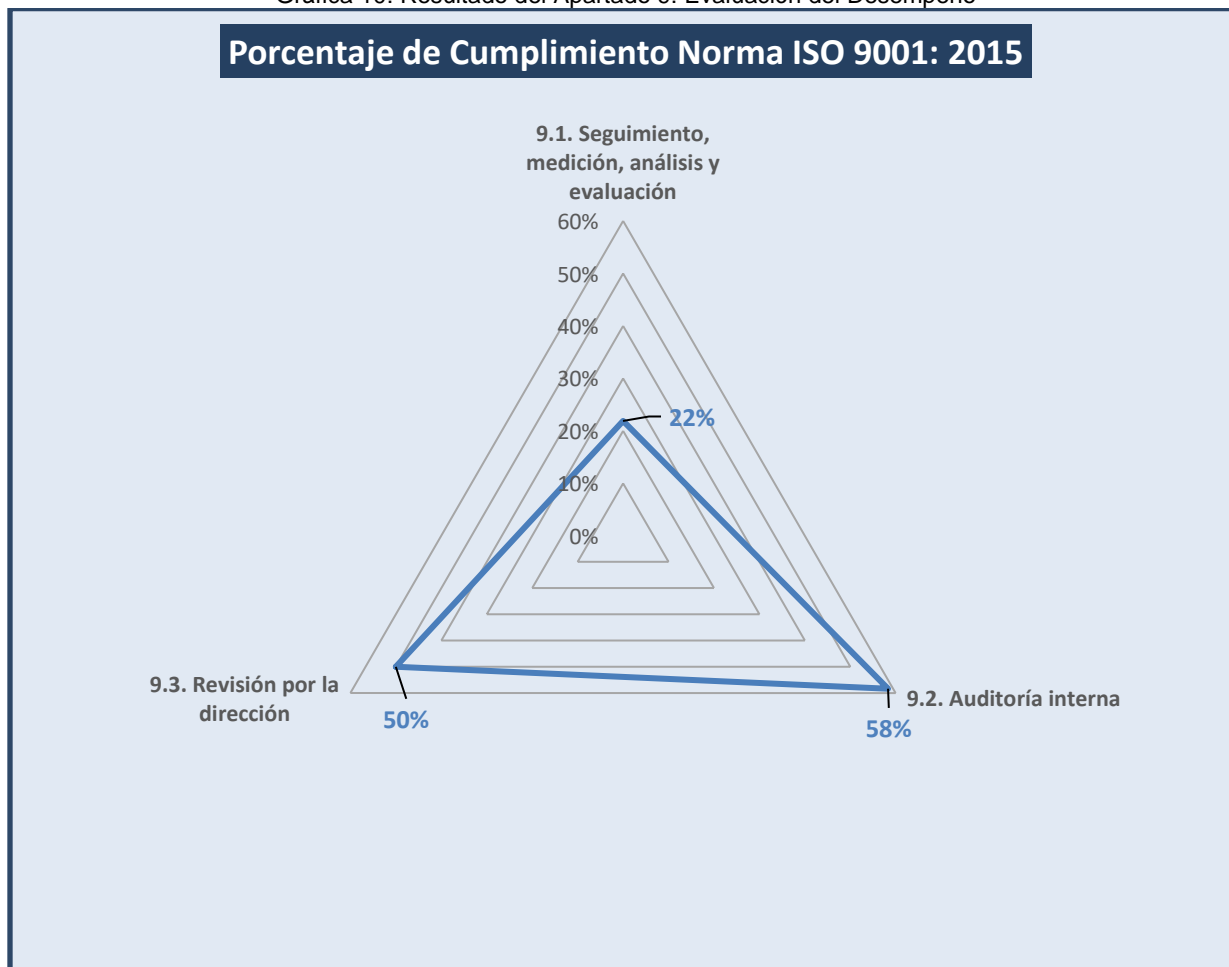
El apartado de Evaluación del Desempeño consta de 18 requisitos que buscan evaluar el nivel de cumplimiento que la Dirección General de Inspección de Trabajo tiene con relación a la metodología de seguimiento, medición, análisis, evaluación del desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. El porcentaje de cumplimiento respecto a la Norma ISO 9001: 2015 obtenido para este requisito es del 40%, con una brecha del 60% de requisitos a cumplir. La principal evidencia que sustenta el nivel alcanzado por la DGIT en este apartado son el Plan Estratégico Institucional, el Plan Anual de Trabajo, los Informes Mensuales de Producción, el Plan de Auditoría de Control Interno y los Informes de Auditoría con sus Hallazgos. El detalle de la documentación de respaldo y la puntuación obtenida para cada uno de los requisitos del cuestionario de la Norma ISO 9001:2015 se encuentran en el **Anexo 2**, los resultados del porcentaje de cumplimiento obtenidos se detallan a través la **Tabla 21** y se ilustran mediante la **Gráfica 10**.

Tabla 21: Resultado del Apartado 9: Evaluación del Desempeño, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha

	Apartado de la Norma	% de Cumplimiento	Escala	% de Brecha
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	40%	Existe y está documentado	60%
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	22%	No existe	78%
9.2.	Auditoría interna	58%	Existe, está documentado e implementado	42%
9.3.	Revisión por la dirección	50%	Existe, está documentado e implementado	50%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

Gráfica 10: Resultado del Apartado 9: Evaluación del Desempeño



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

3.2.3.1.12. Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 9: Evaluación del Desempeño

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Si bien es cierto que actualmente la DGIT cuenta con métodos de monitores a través de los informes mensuales, trimestrales y anuales de producción; informes estadísticos, informes de indicadores, análisis y evaluación de tiempos y carga laboral, es importante resaltar que al estar en proceso de actualización de acuerdo a la nueva normativa, estos pueden variar con relación al cambio de plazos y requisitos en cada uno de los procedimientos, así como en el establecimiento de nuevos indicadores de tiempo y efectividad.

9.2. Auditoría interna

La Dirección General de Inspección de Trabajo es auditado por la Oficina de Auditoría y Control Interno, así como por la Corte de Cuentas de la República; estos entes fiscalizadores proporcionan información de interés para identificar las acciones correctivas, preventivas o de mejora que se deben aplicar; dicha información queda documentada a través de los informes de

las diferentes auditorías realizadas. Sin embargo, debido a que no se cuenta con un SGC implementado en su totalidad, no se pueden realizar auditorías de calidad para medir la eficacia de este.

9.3. Revisión por la dirección

La alta dirección de la DGIT realiza revisiones periódicas a los diferentes informes de auditorías, al Plan Anual de Trabajo y al Plan Estratégico Institucional para verificar el cumplimiento de metas y objetivos, pero no se planifica una revisión sobre el nivel de cumplimiento de objetivos de calidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad porque estos no existen.

3.2.3.1.13. Resultados del Apartado 10: Mejora

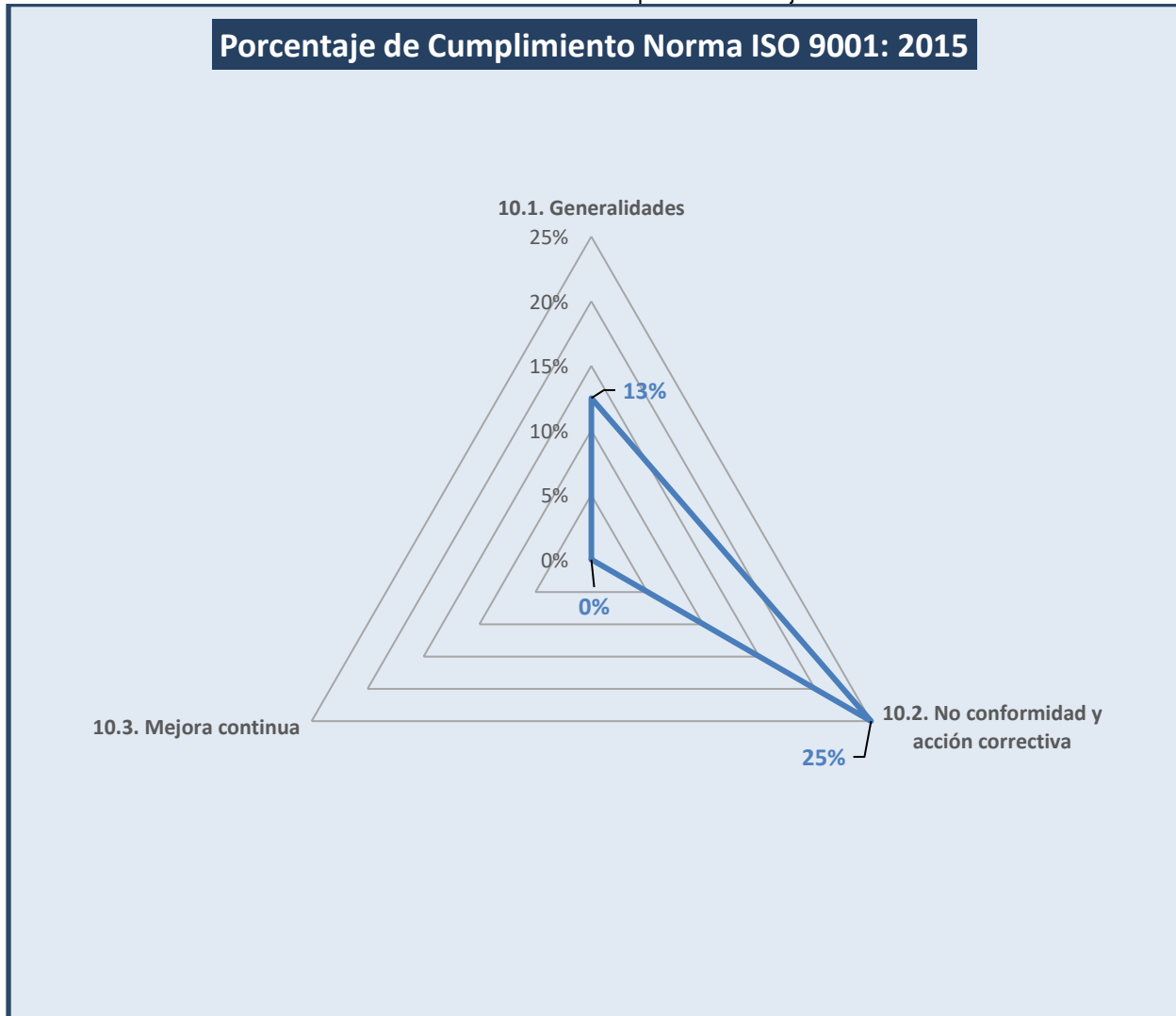
El apartado de Mejora consta de 8 requisitos que buscan evaluar el nivel de cumplimiento que la Dirección General de Inspección de Trabajo tiene con relación a la evaluación de las no conformidades, a la implementación de acciones correctivas y a la determinación de las oportunidades de mejora continua que le permitan cumplir con los requisitos del cliente, mejorar su satisfacción y el desempeño del SGC. El porcentaje de cumplimiento respecto a la Norma ISO 9001: 2015 obtenido para este requisito es el más bajos de toda la evaluación con un 13%, generando una brecha considerable del 87% debido principalmente a la ausencia de metodologías y herramientas de mejora continua. El detalle de la puntuación obtenida para cada uno de los requisitos del cuestionario de la Norma ISO 9001:2015 se encuentran en el **Anexo 2**, los resultados del porcentaje de cumplimiento obtenidos se detallan en la **Tabla 22** y se ilustran en la **Gráfica 11**.

Tabla 22: Resultado del Apartado 10: Mejora, Escala, % de Cumplimiento y % de Brecha

Apartado de la Norma		% de Cumplimiento	Escala	% de Brecha
10.	MEJORA	13%	No existe	87%
10.1.	Generalidades	13%	No existe	87%
10.2.	No conformidad y acción correctiva	25%	Existe y está documentado	75%
10.3.	Mejora continua	0%	No existe	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

Gráfica 11: Resultado del Apartado 10: Mejora



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

3.2.3.1.14. Análisis de los Resultados Obtenidos en el Apartado 10: Mejora

10.1. Generalidades

La mínima mejora correctiva que aplica la DGIT se realiza a través de la ejecución de acciones, cuyas indicaciones son transmitidas por correo electrónico mediante notas que contienen los lineamientos para la mejora de procesos, pero no existen métodos totalmente documentados para cumplir los requisitos, corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados; mejorar el desempeño y la eficacia del SGC. Cabe resaltar que tanto la agenda de mejora regulatoria como el proceso de inspección de trabajo se encuentra la fase en actualización.

10.2. No conformidad y acción correctiva

No se cuenta con información documentada de las no conformidades y las acciones correctivas por incumplimiento de los requisitos de los procesos porque no existen métodos totalmente documentados para el cumplimiento de los requisitos.

10.3. Mejora continua

La mejora que se aplica en la Dirección General de Inspección de Trabajo es prácticamente nula ya que, al no contar con un Sistema de Gestión de Calidad, existen muchos vacíos en la forma de manejar de manera integral todos los aspectos relacionados, además se realizan más acciones correctivas que acciones preventivas, lo cual no permite tener la capacidad de identificar las causas potenciales de una no conformidad con anticipación.

3.3. Resultado del Diagnóstico realizado a la Dirección General de Inspección de Trabajo

Posterior al desarrollo y ejecución de cada uno de los instrumentos de recolección de información, el equipo de trabajo de graduación realizó el diagnóstico de la situación actual de la Dirección General de Inspección de Trabajo, con relación a la calidad en la ejecución del proceso de inspección de trabajo, cuya criticidad radica en ser la principal herramienta utilizada para la supervisión de la correcta aplicación de la legislación del trabajo. Referente al cumplimiento de la Norma Internacional ISO 9001: 2015, los resultados de la evaluación de la situación actual del Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Inspección de Trabajo indican que a nivel general se encuentra en nivel de madurez **INCIPIENTE**, es decir en una etapa de nacimiento, debido al porcentaje de cumplimiento global del **38%**, lo cual revela la existencia de componentes del SGC que necesitan modificarse y/o implementarse para adaptarlos a los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015. Con una brecha del **62%** esta dirección aún debe recorrer un amplio tramo para optar por la certificación de calidad sobre el proceso de inspección de trabajo, lo cual implica colocar un énfasis especial a los requisitos claves exigidos por la Norma que no obtuvieron ningún porcentaje de cumplimiento.

El requisito mejor evaluado fue el N° 8. Planificación y Operación, con un porcentaje de cumplimiento del 48%, esto debido a que la Dirección General de Inspección de Trabajo para llevar a cabo la prestación de los servicios de inspección de trabajo cuenta con procesos y procedimientos, basados en la normativa legal tales como: el Código de Trabajo, la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social (LOFSTPS) y la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo (LGPRLT); los registros relacionados al proceso de inspección se realizan en la aplicación informática: Sistema Nacional de Inspecciones de Trabajo (SNIT), el cual registra la toma de solicitudes de inspección y asigna a los diferentes inspectores a nivel nacional las inspecciones programadas o especiales a realizar.

A pesar de contar con información documentada de la planificación realizada a través de los Planes de Trabajo y de la definición de los procesos y procedimientos, el diagnóstico ha permitido determinar que el aplicativo informático SNIT, no permite registrar toda la información requerida para llevar el registro y control de la trazabilidad del proceso de inspección de trabajo, ni la medición de los tiempos en cada una de las etapas del proceso. No se lleva un control estadístico a nivel nacional que permita generar reportes en tiempo, sobre la cantidad de servicios brindados, la cantidad de casos resueltos, los pasados a trámite sancionatorio o enviados al archivo, para identificar las desviaciones en el proceso y poder tomar las acciones correctivas necesarias oportunamente.

Así mismo, si bien es cierto que se cuenta con procesos documentados, estos aún no tienen incorporada la nueva legislación de la Ley de Mejora Regulatoria, la Ley de Procedimientos Administrativos y la Eliminación de Barreras Burocráticas; lo cual implica un rediseño del proceso y sus procedimientos ya que dicha normativa viene a reestructurar los tiempos de respuesta de los servicios así como los requisitos establecidos a los usuarios; demandando además la publicación de éstos últimos ante el Organismo de Mejora Regulatoria para su legalización. Cabe mencionar que también los indicadores de tiempos y efectividad establecidos cambiarían, provocando el rediseño de los informes estadísticos de acuerdo con los cambios de reestructuración del proceso.

El menor porcentaje obtenido en la evaluación de los requisitos de norma ISO 9000: 2015 fue en el requisito N° 10. Mejora, el cual logró un cumplimiento del 13%, esto debido a que la DGIT no cuenta con información documentada de las no conformidades ni de las acciones correctivas por incumplimiento de los diferentes requisitos. La mejora que se aplica en la DGIT no es suficiente debido a que se carece de una política, objetivos ni un Sistema de Gestión de Calidad implementado, así como la definición total de sus procesos, procedimiento y estándares de calidad de los servicios.

EL resultado de la herramienta del análisis FODA brinda una valiosa información a tomar en cuenta para la mejora continua de los procesos de la DGIT. La principal Fortaleza de la DGIT consiste en contar con un personal técnico capacitado con muchos años de experiencia en la prestación de los servicios de inspección de trabajo, lo cual deben potenciar. Por otra parte, las Debilidades que deben mejorar radican en las instalaciones físicas inadecuadas y la desactualización de los procesos y procedimientos. Con relación a las Oportunidades, la más importante se encuentra en el establecimiento de los requisitos de los servicios prestados por la DGIT en el Organismo de Mejora Regulatoria; pero esta nueva ley también representa una amenaza que se debe mitigar porque actualmente el personal desconoce la aplicación de la reciente legislación vigente.

El análisis financiero fue desarrollado con base a las asignaciones presupuestarias asignadas para los años 2020 y 2021, aprobadas por la Ley de Presupuesto, para la operatividad de la Dirección General de Inspección de Trabajo, en el cual se reveló que la mayor ejecución del presupuesto fue para el pago de sueldos del personal en un 92.11% para el año 2020 incrementando a 99.89% en el año 2021; la ejecución del rubro de adquisición de bienes y servicios fue del 7.89%, para el año 2020, disminuyendo a 0.11% en el año 2021. De conformidad a la ejecución se determinó que la DGIT no cuenta con los recursos financieros suficientes para cumplir con la elevada demanda del servicio de inspección de trabajo; y la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad la DGIT actualmente no cuenta con los fondos necesarios.

En términos generales, la investigación refleja que existe un potencial de oportunidades que pueden ser la pauta para emprender acciones de mejora, las cuales servirán de base para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad; como parte de estas oportunidades se encuentra la aceptación y compromiso de la alta dirección hacia el enfoque al cliente y el positivo nivel de aceptación que el equipo de colaboradores muestra hacia la implementación de mejoras para satisfacer a los clientes.

CAPÍTULO IV: ESTRATEGIAS Y DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. Estrategias para mejorar la situación actual de la Dirección General de Inspección de Trabajo en el corto plazo

Luego de haber realizado el diagnóstico a través de los instrumentos de: análisis FODA, análisis financiero y cuestionario de la Norma ISO 9000: 2015, para identificar los principales elementos del contexto interno y externo que afectan la capacidad de la DGIT para lograr los resultados planificados en relación al proceso de Inspección de Trabajo, se han desarrollado cinco estrategias, con el propósito de establecer una serie de acciones planificadas que permitan mejoras los servicios de inspección de trabajo en el corto plazo. La ejecución de las estrategias serán el punto de partida para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Entre las principales estrategias que se deben desarrollar se encuentran las siguientes:

1. **Aplicar una política, objetivos de la calidad y la planificación:** Establecer, implementar, divulgar y mantener una política de la calidad que sea compatible con el contexto y la dirección estratégica; los objetivos de la calidad que sean coherentes con dicha política y la respectiva planificación de las acciones para el logro de los objetivos, permitirá a la DGIT implementar exitosamente el SGC y asegurar que el personal tome conciencia de la importancia de su contribución a la eficacia del mismo. La **Tabla 23** muestra el detalle de la estrategia 1.

Tabla 23: Estrategia 1: Aplicar una Política, Objetivos de la Calidad y la Planificación

Estrategia	Actividades	Responsable	Tiempo y costo	Cronograma de ejecución año 2021				
				Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Aplicar una política, objetivos de la calidad y la planificación	Establecer, implementar y mantener la política de calidad y los objetivos de la calidad compatibles con el Plan Estratégico Institucional, evaluando anualmente dicha política y sus objetivos.	Oficina de Gestión de la Calidad, Director General de la DGIT, Jefes de Áreas y Personal	120 horas \$ 800.00	X	X			
	Divulgar y socializar la política y los objetivos de la calidad a todos los niveles de la DGIT a través del programa de capacitación institucional y asegurar que el personal tome conciencia de la importancia de su contribución a la eficacia del SGC	Oficina de Gestión de la Calidad y Director General de la DGIT	48 horas \$ 400.00			X		

Estrategia	Actividades	Responsable	Tiempo y costo	Cronograma de ejecución año 2021				
				Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Formular y ejecutar la planificación anual para el logro de los objetivos de la calidad de manera participativa de acuerdo con lo establecido en las NTCIE del MTPS	Oficina de Planificación y Gestión de la Calidad, Director General de la DGIT y Jefes de Áreas	72 horas \$ 600.00			X	X	
	Diseñar y ejecutar la metodología para el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de los objetivos de la calidad	Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad	48 horas \$ 200.00					X

Fuente: Elaboración propia a partir del diagnóstico de la DGIT

2. **Mejora continua del proceso de inspección de trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo:** Realizar actividades que permitan mejorar los procesos y procedimientos para el logro de la calidad y eficiencia de los servicios de inspección de trabajo; actividades que incluyen la revisión, elaboración, definición de trazabilidad, medición de tiempos y definición de indicadores del proceso para cumplir con los requisitos del SGC y las nuevas leyes vigentes, además de conformar y capacitar equipos de mejora continua que ayuden a estandarizar los procesos y criterios legales a nivel nacional, para mejorar los servicios y tiempos de respuesta. La **Tabla 24** muestra el detalle de la estrategia 2.

Tabla 24: Estrategia 2: Mejora Continua del proceso de inspección de trabajo de la DGIT

Estrategia	Actividades	Responsable	Tiempo y costo	Cronograma de ejecución año 2021				
				Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Mejora continua del proceso de inspección de trabajo de la Dirección General de	Caracterizar el proceso de Inspección de Trabajo y diseñar el procedimiento de inspección	Director, Jefaturas y Técnicos de la DGIT, Técnicos de Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad	240 horas \$ 1200.00	X	X			

Estrategia	Actividades	Responsable	Tiempo y costo	Cronograma de ejecución año 2021				
				Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Inspección de Trabajo	Divulgar socializar e implementar los procedimientos y procesos de inspección a través de las jefaturas correspondientes (procedimientos propuestos)	Unidad de Planificación Gestión de la Calidad, Personal de la DGIT, Unidad de Asistencia Legal y Técnicos de la DGIT	120 horas \$400.00		X			
	Conformar y capacitar equipos de mejora continua con la finalidad de rediseñar sus procesos y procedimientos para mejorar los servicios y tiempos de respuesta, nombrarlos a través de acuerdo institucional	Sección de Capacitación y Desarrollo, Oficina de Gestión de la Calidad, Jefaturas y Personal de la DGIT	48 horas \$800.00	X	X			
	Implementar la mejora de los procesos y establecer el periodo de maduración, evaluación y acciones correctivas a las no conformidades o desviaciones por lo menos una vez al año	Alta Dirección, Jefaturas, Personal de la DGIT y Oficina de Gestión de la Calidad	480 horas \$ 1,600.00			X	X	
	Fomentar a través de capacitaciones de las lecciones aprendidas en cada trámite la estandarización de procesos y criterios legales a nivel nacional creando una cultura de trabajo en equipo y de retroalimentación por parte de las jefaturas	Sección de Capacitación y Desarrollo, Oficina de Gestión de la Calidad, Jefaturas y Personal de la DGIT	40 horas \$ 700.00	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia a partir del diagnóstico de la DGIT

3. **Fortalecimiento del liderazgo:** Con el propósito que la alta dirección esté orientada a la mejora continua y ayude a impulsar la implementación del SGC a nivel nacional, es necesario ejecutar programas de formación de líderes que permitan potenciar las capacidades y desarrollar las habilidades de liderazgo de la alta dirección; así como realizar evaluaciones del clima laboral de la DGIT, dar seguimiento e implementar los planes de mejora que contribuyan al logro de los objetivos del SGC. La **Tabla 25** muestra el detalle de la estrategia 3.

Tabla 25: Estrategia 3: Fortalecimiento del Liderazgo

Estrategia	Actividades	Responsable	Tiempo y costo	Cronograma de ejecución año 2021				
				Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Fortalecimiento del liderazgo	Formar y capacitar líderes con la finalidad de impulsar el SGC a nivel nacional	Sección de Capacitación y Desarrollo, Jefaturas y Personal de DGIT	48 horas \$ 900.00		X	X	X	
	Evaluar el clima laboral en la DGIT e implementar un plan de mejora	Director de Recursos Humanos y Director General de la DGIT	40 horas \$ 400.00		X			
	Divulgar los resultados y ejecución del plan de mejora del clima laboral	Director de Recursos Humanos y Director General de la DGIT	24 horas \$ 300.00			X		
	Seguimiento y evaluación de las actividades de mejora	Director General de la DGIT	16 horas \$ 90.00				X	X

Fuente: Elaboración propia a partir del diagnóstico de la DGIT

4. **Realizar auditorías del Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001: 2015:** Realizar auditorías con el objetivo de evaluar el SGC para verificar que se ejecuten los planes previstos, los procesos y procedimientos; además de comprobar si el SGC cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015, identificar las no conformidades y recomendar las acciones correctivas necesarias. La **Tabla 26** muestra el detalle de la estrategia 4.

Tabla 26: Estrategia 4: Realizar auditorías del SGC en base a la Norma ISO 9001: 2015

Estrategia	Actividades	Responsable	Tiempo y costo	Cronograma de ejecución año 2021				
				Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Realizar auditorías del Sistema de Gestión de Calidad en base a la	Asegurar la integración de los requisitos del SGC en los procesos de la organización	Alta Dirección, Oficina de Gestión de la Calidad, Jefaturas y Dirección General de Inspección de Trabajo	240 horas \$800.00			X	X	X

Estrategia	Actividades	Responsable	Tiempo y costo	Cronograma de ejecución año 2021				
				Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Norma ISO 9001: 2015	Evaluar el SGC para verificar que se ejecuten los planes previstos, los procesos y los procedimientos; con el fin de comprobar si la implantación de dicho sistema cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015	Oficina de Gestión de la Calidad y Auditoría Interna	120 horas \$400.00					X
	Emitir informe de resultados de las auditorías al SGC que contenga la definición de las no conformidades encontradas y la recomendación de las acciones correctivas necesarias	Oficina de Auditoría Interna	48 horas \$200.00					X

Fuente: Elaboración propia a partir del diagnóstico de la DGIT

5. **Reestructurar el diseño de la infraestructura y adecuar los recursos utilizados para brindar los servicios de inspección de trabajo:** El propósito de esta estrategia consiste en aumentar la satisfacción del cliente a través de la mejora de las condiciones de atención al usuario; para lo cual se debe reestructurar el diseño de la infraestructura y adecuar los recursos, de manera que permita la creación de las ventanillas únicas, las cuales centralizan y ordenan los servicios de Inspección de Trabajo brindados por la DGIT; cumpliendo lo establecido en la Ley de Mejora Regulatoria. La **Tabla 27** muestra el detalle de la estrategia 5.

Tabla 27: Estrategia 5: Reestructurar el diseño de la infraestructura y adecuar los recursos utilizados para brindar los servicios de inspección de trabajo

Estrategia	Actividades	Responsable	Tiempo y costo	Cronograma de ejecución año 2021				
				Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Reestructurar el diseño de la infraestructura y adecuar los recursos utilizados para brindar los servicios de inspección de trabajo	Reestructurar el diseño de la infraestructura y adecuar los recursos para mejorar las condiciones de atención al usuario colocando ventanillas únicas que centralicen y ordenen los servicios de inspección de trabajo brindados por la DGIT	Alta Dirección, Dirección Administrativa, Oficina de Gestión de la Calidad y Jefaturas de la DGIT	240 horas \$3,000.00	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia a partir del diagnóstico de la DGIT

Las estrategias presentadas son elementos que conforman un Sistema de Gestión de la Calidad. Su implementación es fundamental para que la Dirección General de Inspección de Trabajo inicie la ejecución de actividades para mejorar los servicios brindados; no obstante, esto no garantiza la satisfacción total de los clientes sobre los servicios recibidos.

Por lo anterior, en el presente capítulo se elabora la estructura documental bajo la Norma ISO 9001: 2015, para el Proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo, con el propósito de que en un futuro se certifique dicho proceso o se establezcan las buenas prácticas. El SGC ayudará a establecer responsabilidades, metodologías, actividades y recursos necesarios para obtener los resultados, de tal forma que los servicios proporcionados a los clientes estén acorde a los estándares internacionales.

Las etapas que contiene la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001: 2015 se muestran en la **Figura 17**:



Fuente: Elaboración Propia en Base en la Norma ISO 9001: 2015

1. Diagnóstico y Planificación:

Realizar un diagnóstico para conocer cuál es el grado de cumplimiento que tiene la institución con relación a los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015; a partir del mismo se debe trazar un plan de trabajo, donde se detallen las actividades, con sus plazos y responsables, las cuales se llevarán a cabo a lo largo del proyecto.

2. Capacitación del Personal:

Capacitar a todo el personal de la Institución creando una cultura de trabajo basado en normas y procesos controlados que permita mejorar la operatividad y hacerles saber lo que significa trabajar con un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2015.

3. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad:

Se definen los elementos clave del Sistema de Gestión de la Calidad y se establece el soporte documental como: manual de procedimientos, los registros y otra información exigida por la Norma ISO 9001: 2015.

4. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad:

A medida que el Sistema de Gestión de Calidad se diseña se van implementando las metodologías y registros en todos los procesos y áreas funcionales dentro del alcance definido.

5. Auditoría Interna:

Posterior a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se lleva a cabo la realización de la auditoría interna de todo el SGC, con el objetivo de comprobar si dicho sistema cumple los requisitos aplicables de la Norma ISO 9001: 2015.

6. Certificación:

Una vez que se haya verificado que el Sistema de Gestión de la Calidad cumple con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 y se encuentra en funcionamiento en la Institución, esta se pone en contacto con algún organismo de certificación para comenzar con el proceso de certificación.

4.2. Beneficios de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad proporcionaría múltiples beneficios. La **Tabla 28** muestra los principales beneficios que se han identificados para la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social:

Tabla 28: Beneficios para la DGIT al Implementar un Sistema de Gestión de Calidad

Beneficio	Descripción
Calidad en la ejecución del proceso de inspección de trabajo:	Implementar un Sistema de Gestión de Calidad exige analizar a detalle todos los procesos y procedimientos involucrados en las inspecciones de trabajo que realiza la Dirección General de Inspección de Trabajo, con el fin de estandarizarlos para lograr la prestación de un servicio uniforme y de calidad a lo largo del tiempo.
Enfoque a procesos y procedimientos:	Contar con una sólida estructura de procesos y procedimientos estandarizados y optimizados que describan los pasos a seguir por parte de los involucrados en la prestación de los servicios de inspección de trabajo que ofrece la DGIT, permitiría medir y mejorar la eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos definidos, lo que aportaría valor a la institución.
Satisfacción de los clientes:	El enfoque al cliente persigue la satisfacción de éste, cumplir con sus expectativas o inclusive superarlas. Cada vez son más las instituciones gubernamentales que adoptan la implementación de un SGC orientado a satisfacer a sus clientes internos y externos, garantizando el cumplimiento de sus derechos laborales, lo cual es coherente con el ejercicio de su función de servicio al público. Contar con clientes satisfechos genera un mejor ambiente laboral para los colaboradores y permite orientar esfuerzos hacia la mejora continua dentro de la institución.

Beneficio	Descripción
Contar con una política y objetivos de la calidad:	Establecer un sistema de mejora continua en la DGIT implica dar seguimiento a la política y a los objetivos de la calidad, implementados a través del SGC. Disminuye la reincidencia de las no conformidades en la cadena de valor de servicio al cliente en el proceso de inspección de trabajo. Compromete a la alta dirección a evaluar constantemente el SGC y el rol que esta ejerce sobre la satisfacción de los clientes internos y externos.
Mejora el liderazgo ejercido por la alta dirección:	El SGC compromete a la alta dirección a tomar un perfil orientado a la mejora continua, que facilite el seguimiento a los planes de mejora que surjan de cualquier no conformidad que ponga en riesgo el SGC. Genera un clima organizacional donde los colaboradores exteriorizan sus necesidades y dificultades, contribuyendo al manejo y mitigación de los riesgos. Y fomenta el trabajo en equipo y el involucramiento de todos los colaboradores en la adopción del SGC.
Diferenciación institucional:	Al implementar y completar el proceso de certificación del SGC bajo la Norma ISO 9001: 2015 se generaría un elemento diferenciador para la DGIT sobre las otras direcciones que conforman el MTPS y destacaría a esta Secretaría de Estado sobre las demás instituciones públicas. Además, la importancia que representa el proceso de inspección de trabajo para garantizar la correcta aplicación de la legislación laboral proyectaría una imagen positiva y elevaría el compromiso de las altas autoridades sobre la calidad en su gestión.
Transparencia en la ejecución de las inspecciones de trabajo:	Contar con procesos certificados en la Norma ISO 9001: 2015 generaría una mayor confianza de los usuarios y ante los organismos internacionales al dar cumplimiento a los compromisos adquiridos como país en este rubro; abriendo oportunidades de posibles cooperantes nuevos u organismos que otorguen financiamiento al MTPS para la ejecución de proyectos e iniciativas relacionadas a la supervisión de la correcta aplicación de la legislación laboral vigente.
Incrementar la satisfacción y motivación del personal que conforma la DGIT:	Al implementar un SGC se establece un periodo para recopilar datos, analizarlos y obtener conclusiones de forma integral de todos los involucrados en el SGC, desde la alta dirección, las jefaturas y los colaboradores; esta práctica incrementará el sentido de pertenencia del equipo de trabajo hacia la institución y proporcionará la oportunidad de presentar sugerencias o iniciativas de mejora continua por parte de los empleados.

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Desarrollo documental del SGC bajo la Norma ISO 9001: 2015

Es importante mencionar que el Manual de Calidad, ya no es exigido por la Norma ISO 9001: 2015; sin embargo, es el documento que define la política, el alcance, los objetivos de la calidad y demás elementos del Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual se ha considerado he incorporado para esta consultoría mediante el **Anexo 3**.

Su elaboración tiene como propósito describir el contexto de la Dirección General de Inspección de Trabajo, los procesos, actividades, responsables, el control y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, para el Proceso de Inspección de Trabajo, lo cual mejorará el desempeño y la capacidad de brindar servicios que respondan a las necesidades de los ciudadanos. Además, el Manual de Calidad orientará a los colaboradores de la Dirección General de Inspección de Trabajo, al proporcionar referencias de procedimientos que describen las operaciones de trabajo que deben realizarse, las tareas, los responsables y los métodos de control de los procesos.

Los capítulos de la Norma ISO 9001: 2015 que se incorporan al Manual de Calidad son los que se identificaron como urgentes de abordar por parte de la alta dirección de la DGIT, estos capítulos son: Capítulo 4) Contexto de la Organización; Capítulo 5) Liderazgo; Capítulo 6) Planificación; Capítulo 9) Evaluación del Desempeño y Capítulo 10) Mejora.

Si bien es cierto que la DGIT cuenta con procedimientos operativos establecidos y divulgados a través de su página web, estos datan del año 2012, por lo que se realizó la actualización del procedimiento de toma de solicitud, el procedimiento de inspección de trabajo programado y el procedimiento de inspección de trabajo especial, en base a las exigencias de las nuevas regulaciones tales como la Ley de Procedimientos Administrativos y la Ley de Mejora Regulatoria.

Para la elaboración de estos procedimientos se tomó como base la estructura de los formatos que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social tenía previamente definidos, formato que contiene los siguientes apartados: Logo de la institución, código y nombre del manual, versión, fecha, número de página, nombre del procedimiento, objetivo, alcance, marco normativo, definiciones, normas de ejecución del procedimiento, diagrama y descripción del procedimiento (número de actividad, actividad, responsable y registro), productos y/o servicios (requisitos del cliente y criterios de aceptación), formularios y control de cambios al procedimiento (descripción del cambio, responsable, fecha y versión).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Al haber realizado la investigación de campo y análisis sobre la estructura documental de un SGC para la DGIT, se concluye que:

1. El Departamento de Inspección Industria y Comercio y el Departamento de Inspección Agropecuaria de la Dirección General de Inspección de Trabajo cuentan con condiciones favorables para la implementación y posterior certificación del Sistema de Gestión de Calidad para el Proceso de Inspección de Trabajo, lo cual facilitaría la implementación y cumplimiento de la nueva normativa legal establecida como la Ley de Procedimientos Administrativos, la Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas y la Ley de Mejora Regulatoria, las cuales son complementarias y buscan la eliminación de trámites y barreras burocráticas, además de mejorar la calidad en los trámites y servicios que brinda la institución; contribuyendo así al adecuado funcionamiento de las actividades públicas.
2. Los servicios de Inspección de Trabajo que presta la Dirección General de Inspección de Trabajo a través del Departamentos de Inspección Industria y Comercio y el Departamento de Inspección Agropecuaria, ha experimentado un incremento en su demanda, a raíz del aumento al salario mínimo y la pandemia COVID-19, lo cual ha incidido en el aumento de las solicitudes de inspección de trabajo, afectando la operatividad de dicho proceso por la sobre carga de trabajo de los inspectores, ocasionando quejas de los usuarios debido a la falta de cobertura en la demanda actual del servicio.
3. El diagnóstico realizado al Departamento de Inspección de Industria y Comercio y al Departamento de Inspección Agropecuaria de la Dirección General de Inspección de Trabajo, determinó la existencia de vacíos en el manejo integral de todos los aspectos relacionados a un Sistema de Gestión de Calidad; en cuanto a la Norma ISO 9001: 2015 se alcanzó un porcentaje de cumplimiento del 38%, indicando que el nivel de madurez del SGC de la DGIT es **INCIPIENTE** y aún está en etapa de nacimiento, concluyendo que se necesita crear procedimientos nuevos y/o modificar los existentes para adaptarlos a los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015, porque presentan una brecha del 62%.
4. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la DGIT constituirá una herramienta para la mejora continua del Proceso de Inspección de Trabajo, procedimiento que es utilizado en la verificación del cumplimiento de la normativa laboral, la cual garantiza el cumplimiento de los derechos labores de los trabajadores. El punto inicial para la implementación de dicho sistema consiste en documentar el proceso de Inspección de Trabajo y tomar las medidas correctivas necesarias que permitan la prestación y optimización del servicio de manera eficaz; lo cual beneficiará a la Dirección General de Inspección de Trabajo en el posicionamiento de los servicios que ofrece a sus usuarios.

5. En el desarrollo de la consultoría se utilizaron los resultados del diagnóstico del Proceso de Inspección de Trabajo de la DGIT como insumo para definir la Estructura Documental, la cual es una herramienta de apoyo al Proceso Organizacional del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y un instrumento técnico que forma parte del Sistema de Control Interno Administrativo, el cual permite agilizar los servicios prestados por la DGIT, al llevar el registro y control de la trazabilidad del Proceso de Inspección de Trabajo, lo que permitirá establecer un Sistema de Mejora Continua que reduzca los tiempos de respuesta de los servicios brindados.
6. El análisis financiero determinó que la Dirección General de Inspección de Trabajo cuenta con los recursos financieros necesarios para llevar a cabo sus actividades, sin embargo, en caso de buscar la certificación del Sistema de Gestión de Calidad sus fondos son insuficientes; por lo que deberá buscar alternativas para obtenerlo.

5.2. Recomendaciones

En base a las conclusiones anteriores, se recomienda:

1. El director/a de la Dirección General de Inspección de Trabajo deberá concientizar a la Alta Dirección del Ministerio de Trabajo y Previsión Social y a los miembros de la DGIT sobre la necesidad y los beneficios de implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001: 2015 para el proceso de Inspección de Trabajo.
2. Implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001: 2015 para el proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social que garantice la óptima ejecución de las actividades y la prestación de servicios de calidad, dado que este proceso es fundamental para garantizar el cumplimiento de la legislación laboral.
3. Considerar las estrategias que el equipo de trabajo de graduación desarrolló en el capítulo IV del presente documento, con el objetivo de que se realicen una serie de acciones planificadas en el corto plazo para dar cumplimiento a los requisitos claves de la Norma ISO 9001: 2015, los cuales en base al diagnóstico obtuvieron un bajo porcentaje de cumplimiento; de manera que permita optar a la certificación de calidad del proceso de Inspección de Trabajo.
4. Llevar a cabo la contratación de nuevo personal calificado y/o redistribuir el personal actual a nivel nacional de acuerdo a las necesidades del tejido productivo para apoyar las actividades que se realizan en el proceso de Inspección de Trabajo, las cuales han sido incrementadas a raíz de la pandemia COVID-19; lo que permitirá cumplir de manera eficiente con la creciente carga de trabajo, además de apoyar con actividades de administración del Sistema de Gestión de Calidad; aumentando así la satisfacción del usuario.
5. Una vez implementado el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001: 2015, la Dirección General de Inspección de Trabajo deberá realizar un estricto seguimiento y evaluación del cumplimiento de los requisitos de dicho sistema a fin de mantener la certificación de calidad del proceso de Inspección de Trabajo.

6. Capacitar constantemente al personal de la Dirección General de Inspección de Trabajo en temas de liderazgo, trabajo en equipo, servicio al cliente y los relacionados al Sistema de Gestión de Calidad implementado, de manera que exista un compromiso con el cumplimiento de los requisitos del sistema, asegurando su eficacia y la prestación de servicios de calidad.
7. Mantener informada de manera continua a la Alta Dirección del Ministerio de Trabajo y Previsión Social sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad del proceso de Inspección de Trabajo, así como de los resultados del seguimiento y evaluación de dicho sistema.
8. Finalmente se debe considerar que implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001: 2015 no marca el fin del objetivo sino es el principio de un proceso de mejora continua que involucra el compromiso de todos y cada uno de los miembros de la Dirección General de Inspección de Trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros de Texto:

- Metodología de la investigación, Quinta Edición, Editorial Mc Graw Hill, Dr. Roberto Hernández Sampieri, Dr. Carlos Fernández Collado, Dra. María del Pilar Baptista Lucio.
- Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Cesar Camisón, Sonia Cruz y Tomás González. Madrid 2006.

Leyes y Reglamentos:

- Constitución de la República de El Salvador.
- Código de Trabajo.
- Código Procesal Civil y Mercantil.
- Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus 4 Reglamentos de Aplicación.
- Ley de Procedimientos Administrativos.
- Ley de Mejora Regulatoria.
- Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.
- Ley de lo Contencioso Administrativo.
- Ley de Protección Integral para la Niñez y la Adolescencia.
- Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
- Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
- Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia.
- Ley Especial para la Regulación e Instalación de Salas Cunas para los Hijos de los Trabajadores.
- Decreto Ejecutivo del Salario Mínimo.
- Convenios de la Organización Internacional del Trabajo vinculados a la Inspección de Trabajo.
- Y demás normativa laboral afín a la Inspección de Trabajo.

Normas Empleadas:

- ISO 9000: 2005 “Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario”.
- ISO 9001: 2015 “Normas y Requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad”.

Documentos Web:

Ministerio de Trabajo y Previsión Social

<http://www.mtps.gob.sv/>

Clasificación de Actividades Económicas de El Salvador

<http://aplicaciones.digestyc.gob.sv/clasificadoresv2/Clasificadores/Index/1?tipo=1>

Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social

<https://mtps.gob.sv/wp-content/uploads/download-manager-files/decreto-682-ley-de-organizacion-y-funciones-del-sector-trabajador-y-prevision-social.pdf>

Ley de Presupuesto 2021 MTPS

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/mtps/documents/432270/download>

ISO 9001: 2015 “Normas y Requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad”

http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf

ISO

<https://www.iso.org/home.html>

Club Excelencia

<https://www.clubexcelencia.org/modelo-efgm-2013>

Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, Edición 2005

<https://es.slideshare.net/Sago11/9-modelo-iberoamericano-de-excelencia-en-la-gestin>

Organismo Salvadoreño de Normalización

<http://www.osn.gob.sv>

Beneficios de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/03/beneficios-sistema-de-gestion-de-calidad>

Ventajas de utilizar la Norma ISO 9001: 2015

<https://www.darumasoftware.com/blog/gestion-calidad/ventajas-de-la-norma-iso-9001>

Sistemas Integrados de Gestión ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001: Costes y Beneficios

<https://www.isotools.cl/sistemas-integrados-gestion-iso-9001-iso-14001-ohsas-18001-costes-beneficios>

Sistemas de Gestión Integral ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001

<https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-integral-iso-9001-14001-ohsas-18001/>

Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001: 2018

<https://www.intedya.com/internacional/178/consultoria-sistemas-de-gestion-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-iso-450012018.html>

El Salvador segundo con más certificaciones ISO

<https://historico.elsalvador.com/historico/154124/el-salvador-segundo-con-mas-certificaciones-iso.html>

Normas ISO y Empresas Certificadas en El Salvador

<https://www.clubensayos.com/Historia/Normas-ISO-Y-Empresas-Certificadas-En-El-Salvador/1103112.html>

Universidad Francisco Gavidia, Políticas de Calidad

<https://www.ufg.edu.sv/politicas.de.calidad.html#.XoEchl0mUk>

Banco Central de Reserva de El Salvador, Informe de Rendición de Cuentas Período Junio 2017 – Mayo 2018

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/bcr/documents/255716/download>

HOLCIM El Salvador, Sistema de Gestión Integrado

<https://www.holcim.com.sv/quienes-somos/sistema-de-gestion-integrado>

Historia de la Procuraduría General de la República

<http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/info-util/HistoriaPGR.pdf>

Universidad Francisco Gavidia, Acreditaciones y Filosofía de la calidad.pdf

https://ufg.edu.sv/doc/6-acreditaciones_y_filosofia_de_la_calidad.pdf

Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Solicitud de Citas en Línea

<https://www.mtps.gob.sv/servicios/citas/>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Sitio Web para Interponer Denuncias por COVID-19

<https://covid19.mtps.gob.sv/denuncias>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Sitio Web para consulta de requisitos de los servicios brindados por la DGIT

<https://www.mtps.gob.sv/guia-de-servicios/>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Facebook

<https://es-la.facebook.com/MTPSEISalvador>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Twitter

<https://twitter.com/trabajosv?lang=es>

Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Instagram

<https://www.instagram.com/trabajosv/?hl=es>

GLOSARIO

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseada.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Aseguramiento de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado realizados por tercero o agentes ajenos para obtener evidencias de cumplimiento y evaluarlas de manera objetiva.

Brecha: Se refiere al espacio entre “donde estamos ahora” (el estado actual) y donde “queremos estar” (el estado objetivo).

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Call Center: En español, centro de llamadas telefónicas, es un centro de trabajo donde se realizan o reciben llamadas, además de gestiones de datos y contactos.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

COVID-19: Enfermedad respiratoria muy contagiosa surgida en el año 2019 y causada por el virus SARS-CoV-2.

Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Gestión de la Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Gurú: El término gurú es de origen sánscrito y significa “maestro”.

Incipiente: Se emplea para aludir a lo que recién está comenzando.

Manual de la Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización. Incluye la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad, así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

Mejora de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la Calidad: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Pandemia: Epidemia de una enfermedad infecciosa que se ha propagado en un área geográficamente extensa.

Planificación de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Política de la Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Red Social: Página web en la que los internautas intercambian información personal y contenidos multimedia de modo que crean una comunidad de amigos virtual e interactiva.

Satisfacción del Cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema de Gestión de Calidad: Es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

Sitio Web: Es el conjunto de archivos electrónicos y páginas web referentes a un tema en particular, que incluye una página inicial de bienvenida, con un nombre de dominio y dirección en Internet específicos.

Parte Interesada: Individuo, grupo u organización que forme parte o se vea afectado por el mismo, obteniendo algún beneficio o perjuicio.

Requisito: Condición necesaria para algo.

SIGLAS

AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación

ALCASA: Almacenadora Centroamericana Salvadoreña

ASI: Asociación Salvadoreña de Industriales

ASQC: Sociedad Americana para el Control de la Calidad

ASR: Auditorías y Servicios Relacionados con Certificaciones

BCR: Banco Central de Reserva

BID: Banco Interamericano de Desarrollo

CEI: Comisión Electrotécnica Internacional

CEN: Comité Europeo de Normalización

CENELEC: Comité Europeo de Normalización Electrotécnica

CIIU: Clasificación Industrial Internacional Uniforme

CNR: Centro Nacional de Registro

CWQC: Control de Calidad en Toda la Compañía

DGIT: Dirección General de Inspección de Trabajo

DIGESTIC: Dirección General de Estadística y Censos

EBB: Eliminación de Barreras Burocráticas

EFQM: European Foundation for Quality Management

EN: Normas Europeas

ENAC: Entidad Nacional de Acreditación en España

ETSI: Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

FUNDIBEQ: Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad

ICONTEC: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

IMNC: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación

INSAFORP: Instituto Salvadoreño de Formación Profesional

ISO: Organización Internacional de Normalización

LACAP: Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública

LGBTI: Lesbianas, Gays, Bisexuales, Transexuales e Intersexuales

LGPRLT: Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo

LMR: Ley de Mejora Regulatoria

LOFSTPS: Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social

LPA: Ley de Procedimientos Administrativos

LSQA: LATU Sistemas Quality Austria

MOF: Manual de Organización y Funciones

MPP: Manual de Políticas y Procedimientos

MTPS: Ministerio de Trabajo y Previsión Social

NTCIE: Normas Técnicas de Control Interno Específicas

OMR: Organismo de Mejora Regulatoria

OSHSAS: Occupational Health & Safety Advisory Services

OSN: Organismo Salvadoreño de Normalización

PAT: Plan Anual de Trabajo

PDCA: Plan-Planificar, Do-Ejecutar, Check-Verificar y Act-Actuar

PEA: Proceso de Enseñanza-Aprendizaje

PEI: Plan Estratégico Institucional

PHVA: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar

RAE: Real Academia Española

REDER: Resultado, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

SNIT: Sistema Nacional de Inspecciones de Trabajo

SPC: Control Estadístico del Proceso

TQC: Control Total de la Calidad

UGDA: Unidad de Gestión Documental y Archivos

UIT: Unión Internacional de Telecomunicaciones

UNAC: Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015 para la DGIT Año 2021

DIAGNÓSTICO SOBRE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015						
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN						
Escala	Nomenclatura	Nivel de Diagnóstico				
0	E	No existe				
1	E-D	Existe y está documentado				
2	E-D-I	Existe, está documentado e implementado				
3	E-D-I-E	Existe, está documentado, implementado y se evalúa				
4	E-D-I-E-A	Existe, está documentado, implementado, se evalúa y es auditado				
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015	Criterio de Calificación				
		E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0	1	2	3	4
4.1.	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO					
1	La DGIT determina los asuntos externos e internos que son relevantes a su propósito y a su dirección estratégica					
2	En la DGIT se dispone de una metodología para el análisis, revisión y monitoreo regular de estos asuntos externos e internos					
4.2.	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se posee una metodología para la detección y el análisis de las expectativas y necesidades de las partes interesadas					
4	Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del SGC					
5	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes de manera regular					
6	Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del SGC y su planificación de actividades					
4.3.	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD					
7	En el establecimiento del alcance del SGC la DGIT ha determinado claramente los límites y la aplicabilidad de dicho SGC					
8	Se ha determinado el alcance del SGC tomando en cuenta los asuntos externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios					

9	La DGIT ha proporcionado la justificación adecuada para los requisitos de la norma que no se consideran aplicables para el alcance del SGC					
10	La DGIT se asegura de que los requisitos que se han considerado como no aplicables a su SGC no afectan ni la calidad de los productos o servicios ni la satisfacción de los clientes					
11	El alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada					
4.4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
4.4.1.						
12	La DGIT establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un SGC, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones					
13	La DGIT determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación en toda la institución					
14	La DGIT identifica todas las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos, su secuencia e interacción, así como los criterios y métodos necesarios para asegurar una operación eficaz					
15	Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos					
16	Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso					
17	Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades					
18	Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el SGC					
4.4.2.						
19	La DGIT tiene y conserva toda la información documentada para apoyar la operación de sus procesos y garantizar que estos se realizan según lo planificado					
SUBTOTAL		0	0	0	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		0%				
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015	Criterio de Calificación				
		E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A
5.	LIDERAZGO	0	1	2	3	4
5.1.	LIDERAZGO Y COMPROMISO					
5.1.1.	Generalidades					
1	La alta dirección demuestra el liderazgo y compromiso respecto al SGC					
2	La alta dirección asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación con la eficacia del SGC					
3	La alta dirección asegura y promueve el cumplimiento de los requisitos del SGC					

4	La alta dirección ha promovido el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en los riesgos					
5.1.2.	Enfoque al cliente					
5	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso respecto al enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente					
6	Se han determinado, cumplido y comunicado a todas las áreas de la DGIT los requisitos de los clientes y los requisitos legales y regulatorios					
7	Se han determinado y abordado los riesgos y las oportunidades que pudieran afectar la conformidad de los productos y servicios y la habilidad de mejorar la satisfacción del cliente					
5.2.	POLÍTICA					
5.2.1.	Establecimiento de la política de la calidad					
8	La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de calidad que es compatible con el contexto y la dirección estratégica de la DGIT					
5.2.2.	Comunicación de la política de la calidad					
9	La política de calidad está disponible como información documentada, se comunica, se entiende y se aplica en todas las áreas de la DGIT y partes interesadas pertinentes					
5.3.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN					
10	La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean asignadas, comunicadas y entendidas por toda la institución					
11	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad necesaria para asegurar que el SGC cumpla con los requisitos de esta norma internacional, genere las salidas previstas y promueve el enfoque al cliente					
SUBTOTAL		0	0	0	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		0%				
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015	Criterio de Calificación				
		E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A
6.	PLANIFICACIÓN	0	1	2	3	4
6.1.	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
6.1.1.						
1	Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos					

6.1.2.						
2	La DGIT planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades, las integra e implementa en los procesos del SGC y evalúa su eficiencia					
3	Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial en la no conformidad de los productos y servicios					
6.2.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS					
6.2.1.						
4	La DGIT establece objetivos de la calidad para las funciones, niveles pertinentes y procesos necesarios para el SGC					
5	Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de calidad					
6	Los objetivos toman en cuenta los requisitos aplicables y son pertinentes con la conformidad del producto o servicio y el aumento de la satisfacción del cliente					
7	Los objetivos son medibles y disponen de una metodología de seguimiento					
8	Los objetivos se comunican pertinentemente a todos los niveles de la DGIT					
9	La DGIT mantiene información documentada y actualizada sobre los objetivos de la calidad					
6.2.2.						
10	La planificación para el logro de los objetivos de la calidad contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades					
11	Se ha determinado una metodología para la evaluación de los resultados de los objetivos de la calidad					
6.3.	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS					
12	Existe un plan para determinar la necesidad de los cambios del SGC y gestionar su implementación					
13	La planificación considera el propósito de los cambios, sus consecuencias potenciales y la integridad del SGC					
14	La planificación tiene en cuenta la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades					
SUBTOTAL		0	0	0	0	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		0%				
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015	Criterio de Calificación				
		E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A
7.	APOYO	0	1	2	3	4
7.1.	RECURSOS					
7.1.1.	Generalidades					

1	La DGIT determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC				
2	La DGIT considera las capacidades y limitaciones de recursos existentes, y lo que se necesita obtener de los proveedores externos				
7.1.2.	Personas				
3	La DGIT determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos				
7.1.3.	Infraestructura				
4	La DGIT determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios				
7.1.4.	Ambiente para la operación de procesos				
5	La DGIT determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios				
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición				
7.1.5.1.	Generalidades				
6	Se utiliza el seguimiento y la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos específicos				
7	Se han determinado y proporcionado los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados				
8	La DGIT se asegura de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas				
9	La DGIT conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito				
7.1.5.2.	Trazabilidad de las mediciones				Exclusión al SGC
	El equipo de medición se calibra, se verifica, se identifica para determinar su estado y se protege contra ajustes, daños o deterioro				Exclusión al SGC
	Si el equipo de medición se considera no apto para su propósito previsto, la DGIT determina si la validez de los resultados de medición se ha visto afectada de manera adversa y toman las acciones adecuadas cuando es necesario				Exclusión al SGC
7.1.6.	Conocimiento de la organización				
10	La DGIT ha determinado el conocimiento que necesita para la operación de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios				
11	Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la DGIT				

12	La DGIT considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir los conocimientos adicionales y las actualizaciones requeridas				
7.2.	COMPETENCIA				
13	La DGIT se asegura de que las personas que puedan afectar el desempeño y la eficacia del SGC sean competentes o toma medidas para asegurar que las personas adquieran las competencias necesarias				
14	La DGIT evalúa la eficacia de las acciones tomadas y conserva la información apropiada como evidencia de la competencia necesaria				
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA				
15	La DGIT se asegura de que el personal tome conciencia de la política y los objetivos de calidad				
16	Se asegura de que su personal conozca su contribución a la eficacia del SGC y las implicaciones de la no conformidad				
7.4.	COMUNICACIÓN				
17	La DGIT ha determinado las comunicaciones internas y externas relevantes al SGC				
18	Se encuentra definido qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién realiza cada comunicación				
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
7.5.1.	Generalidades				
19	Se ha establecido la documentación requerida por la norma internacional y la que se necesita para la implementación y la operación eficaz del SGC				
7.5.2.	Creación y Actualización				
20	La identificación y descripción de los documentos es apropiada				
21	Se tiene bien definido el formato y los medios de soporte para cada documento				
22	La DGIT se asegura de que la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación de la información documentada se realice de forma apropiada				
7.5.3.	Control de la Información Documentada				
7.5.3.1.					
23	La documentación es idónea para su uso y está disponible donde y cuando se necesite				
24	La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado				
7.5.3.2.					
25	Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos				
26	Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos				

27	Existe un control de cambios en cada documento del SGC					
28	Se ha identificado y controlado la documentación de origen externo necesaria para la planificación y operación del SGC					
SUBTOTAL		0	0	0	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		0%				
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015	Criterio de Calificación				
		E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A
8.	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN	0	1	2	3	4
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL					
1	La DGIT planifica, implementa y controla los procesos necesarios para garantizar que la provisión de los productos y servicios a los clientes cumpla con los requisitos específicos					
2	Cuando se planean los cambios, se realizan de forma controlada y se toman las medidas necesarias para mitigar cualquier efecto adverso ocasionado por los cambios no previstos					
3	La DGIT se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados					
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1.	Comunicación con el cliente					
4	Existe un proceso de revisión y comunicación con los clientes en relación con la información de los productos, servicios, consultas, contratos, pedidos, cambios y control de quejas					
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
5	Al definir los requisitos para los productos y servicios, se han tomado en cuenta los requisitos legales y regulatorios asociados a los mismos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por parte de la DGIT					
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.					
8.2.3.1.						
6	Antes de comprometerse a suministrar los productos y servicios a los clientes, la DGIT realiza una revisión para asegurarse de tener la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos y servicios que se van a ofrecer					
7	En la revisión de los requisitos de los productos y servicios, se toman en cuenta los requisitos especificados por el cliente, los necesarios para el uso, los especificados por la DGIT, además de los legales y regulatorios					
8	La DGIT se asegura de resolver las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente por el cliente					
9	Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos, la DGIT confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación					

8.2.3.2.					
10	La DGIT conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios				
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos				
11	Cuando se cambian los requisitos de los productos y servicios, la DGIT se asegura que la información documentada sea modificada y que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados				
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
8.3.1.	Generalidades				
12	La DGIT establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para garantizar la posterior provisión de los productos y servicios				
8.3.2.	Planificación del diseño y desarrollo				
13	La DGIT considera todos los requisitos, recursos, autoridades, responsabilidades, actividades, etapas, procesos y controles necesarios para el diseño y desarrollo de los productos y servicios				
14	Se conserva toda la documentación necesaria para demostrar el cumplimiento de los requisitos de diseño y desarrollo				
8.3.3.	Entradas del diseño y desarrollo				
15	La DGIT determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar				
16	Dentro de los requisitos esenciales de los productos y servicios se consideran los funcionales y de desempeño; los legales y regulatorios; las normas o códigos a implementar; y las consecuencias potenciales de falla				
17	La DGIT se asegura de que las entradas de diseño y desarrollo estén completas y sin ambigüedades; que se resuelvan las entradas contradictorias y que se conserve la documentación de estas				
8.3.4.	Controles del diseño y desarrollo				
18	La DGIT aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para garantizar la definición de los resultados a lograr				
19	La DGIT realiza revisiones, validaciones y aplica acciones correctivas necesarias para que los resultados cumplan con los requisitos, conservando la documentación de estas actividades				
8.3.5.	Salidas del diseño y desarrollo				
20	La DGIT se asegura de que las salidas de diseño y desarrollo cumplan con los requisitos de las entradas, que sean adecuadas para los procesos posteriores, y que incluyan los requisitos de seguimiento, medición y aceptación				
21	La DGIT conservar información documentada sobre estas salidas del diseño y desarrollo				
8.3.6.	Cambios en el diseño y desarrollo				

22	La DGIT identifica, revisa y controla los cambios hechos durante o después del diseño y desarrollo de los productos y servicios para asegurar que no haya impactos adversos en la conformidad de los requisitos				
23	Se conserva información documentada sobre los cambios de diseño y desarrollo; los resultados de las revisiones, las autorizaciones de los cambios, y las acciones tomadas para prevenir impactos adversos				
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE				
8.4.1.	Generalidades				
24	La DGIT se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplan con los requisitos específicos				
25	La DGIT cuenta con una metodología para el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente				
26	La DGIT determina y aplica criterios para la evaluación, selección, monitoreo del desempeño y reevaluación de los proveedores externos				
27	La DGIT conserva la información documentada de estas actividades realizadas durante la evaluación de dichos proveedores				
8.4.2.	Tipo y alcance del control				
28	La DGIT se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa la capacidad de la institución para entregar productos y servicios conformes a sus clientes				
29	La DGIT definen controles para aplicar a los proveedores externos y a las salidas resultantes; de modo que le permite verificar la eficiencia de los controles aplicados por los proveedores externos y realizar las actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos				
8.4.3.	Información para los proveedores externos				
30	La DGIT se asegura de adecuar los requisitos antes de comunicárselos a sus proveedores externos				
31	La DGIT comunica a sus proveedores externos los requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar; y los controles a realizar para la liberación de los productos y servicios				
32	La DGIT comunica a sus proveedores externos las competencias requeridas para el personal; y los procesos de control y seguimiento del desempeño a los que serán sometidos				
8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO				
8.5.1.	Control de la producción y de la provisión del servicio				
33	La DGIT implementa la producción y provisión de los productos y servicios bajo condiciones controladas				
34	Se dispone de información documentada que define las características de los productos y servicios a prestar y los resultados que se deben lograr				

35	Se implementan actividades de seguimiento y medición para verificar que se hayan cumplido los criterios para el control de los procesos o sus salidas; y los criterios de aceptación para los productos y servicios				
36	Se realiza la designación de personal competente, la disponibilidad de recursos, infraestructura y un entorno adecuado para la operación				
8.5.2.	Identificación y Trazabilidad				
37	Se aplican los métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos y servicios				
38	La DGIT identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y la presentación del servicio				
39	la DGIT controla la identificación única de las salidas y conserva la información documentada necesaria que permita la trazabilidad				
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
40	En los casos en los que se utiliza algún insumo propiedad de los clientes o proveedores externos, la DGIT cuida los insumos de manera apropiada mientras están bajo su control				
41	La DGIT identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación a los productos o servicios				
42	Cuando la propiedad de un cliente o proveedor externo se pierde, se deteriora o se considera inadecuada para el uso, la DGIT lo informa al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido				
8.5.4.	Preservación				
43	En la medida que es necesaria, la DGIT preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, para asegurar la conformidad con los requisitos				
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega				
44	La DGIT define, gestiona y cumple adecuadamente los requisitos para las actividades post entrega relacionadas con los productos y servicios				
45	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, la DGIT considera los requisitos legales y reglamentarios; los requisitos y la retroalimentación del cliente; la naturaleza, el uso y la vida útil de los productos y servicios				
8.5.6.	Control de los cambios				
46	En la medida que es necesaria, la DGIT revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, para garantizar la continuidad en la conformidad con los requisitos				

47	La DGIT conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surge de la revisión					
8.6.	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
48	Se han establecido los controles oportunos en las etapas adecuadas, que permiten la verificación del cumplimiento de los requisitos para la liberación de los productos o servicios					
49	Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos o servicios					
50	Se conserva la documentación sobre la liberación de los productos y servicios, para garantizar la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación					
8.7.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
8.7.1.						
51	Se identifican y se controlan de manera adecuada las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionados					
52	Para tratar las salidas no conformes, la DGIT aplica la corrección, separación, contención, devolución, suspensión de la provisión o la información al cliente					
53	Se verifica la conformidad con los requisitos después de haber corregido las salidas no conformes					
8.7.2.						
54	Se conserva información documentada que describe la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, he identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad					
SUBTOTAL		0	0	0	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		0%				
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015	Criterio de Calificación				
		E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0	1	2	3	4
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN					
9.1.1.	Generalidades					
1	Se ha determinado lo que debe monitorearse y medirse; los métodos de monitoreo, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; y definido cuando se debe realizar					
2	Se ha establecido cuándo se van a analizar y evaluar los resultados del monitoreo y la medición					
3	Se evalúa el desempeño y la eficacia del SGC					

4	Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados del monitoreo y la medición				
9.1.2.	Satisfacción del cliente				
5	La DGIT realiza seguimiento a las percepciones de los clientes para determinar el grado en que se han satisfecho sus necesidades y expectativas				
6	Se ha establecido una metodología para la obtención, monitoreo y revisión de las percepciones de los clientes				
9.1.3.	Análisis y evaluación				
7	El análisis de la retroalimentación de la percepción del cliente permite evidenciar la conformidad de los productos o servicios, la mejora en la satisfacción del cliente, y la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades				
8	Los resultados del análisis y evaluación de los datos de seguimiento y medición permiten evidenciar el desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora del SGC				
9.2.	AUDITORÍA INTERNA				
9.2.1.					
9	La DGIT ha establecido un programa para la auditoría interna del SGC, que permita verificar la conformidad con los requisitos propios de la institución				
9.2.2.					
10	El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del SGC				
11	La DGIT garantiza la competencia e independencia de los auditores internos, para asegurar la objetividad e imparcialidad de la auditoría				
12	La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría				
13	Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas				
14	Se conserva la documentación de la evidencia de la implementación de los programas de auditoría y de los resultados de las auditorías				
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
9.3.1.	Generalidades				
15	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, eficacia y alineación con la dirección estratégica				
9.3.2.	Entradas de la revisión por la dirección				
16	Existe una metodología definida y una planificación establecida para llevar a cabo las revisiones de la alta dirección				

9.3.3.	Salidas de la revisión por la dirección					
17	La alta dirección ha determinado las necesidades o las oportunidades de mejora del SGC y cómo se van a alimentar a las revisiones del SGC					
18	La DGIT conserva información documentada con las evidencias de los resultados de las revisiones que la alta dirección realiza al SGC					
SUBTOTAL		0	0	0	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		0%				
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015	Criterio de Calificación				
		E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A
10.	MEJORA	0	1	2	3	4
10.1.	GENERALIDADES					
1	La DGIT ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las medidas necesarias para cumplir con los requisitos del cliente, mejorar su satisfacción y el desempeño del SGC					
2	Se toma en cuenta los riesgos y las oportunidades a la hora de emprender acciones para mejorar el SGC					
10.2.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
10.2.1.						
3	La DGIT cuenta con procesos idóneos para gestionar las no conformidades y aplicar las acciones correctivas relacionadas					
4	Se realiza análisis de las causas de las no conformidades de manera frecuente para emprender las acciones correctivas necesarias					
10.2.2.						
5	La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia					
10.3.	MEJORA CONTINUA					
6	La DGIT ha decidido cómo abordará los requisitos para mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC					
7	La DGIT dispone de las herramientas adecuadas (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.) para favorecer la mejora continua					
8	Las mejoras por emprender toman en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto, los riesgos y las oportunidades					
SUBTOTAL		0	0	0	0	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		0%				

CRITERIOS PARA DETERMINAR EL NIVEL DE MADUREZ		
TOTAL % DE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE MADUREZ	
0% a 20%	NULO	
21% a 40%	INCIPIENTE	
41% a 70%	EN DESARROLLO	
71% a 90%	COMPETITIVO	
91% a 100%	REFERENTE	
CRITERIOS PARA DETERMINAR LAS ACCIONES A REALIZAR		
TOTAL % DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR	
0% a 40%	IMPLEMENTAR	
41% a 90%	MEJORAR	
91% a 100%	MANTENER	
RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO		
NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2015	% DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	0%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	0%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	0%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	0%	IMPLEMENTAR
8. OPERACIÓN	0%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	0%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	0%	IMPLEMENTAR
TOTAL % DE CUMPLIMIENTO	0%	
NIVEL DE MADUREZ	NULO	

Fuente: Elaboración propia con base a la Norma ISO 9001: 2015

Anexo 2: Resultados del Cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015 para la DGIT Año 2021

DIAGNÓSTICO SOBRE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS NORMA ISO 9001: 2015						
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN						
Escala	Nomenclatura	Nivel de Diagnóstico				
0	E	No existe				
1	E-D	Existe y está documentado				
2	E-D-I	Existe, está documentado e implementado				
3	E-D-I-E	Existe, está documentado, implementado y se evalúa				
4	E-D-I-E-A	Existe, está documentado, implementado, se evalúa y es auditado				
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015					Evidencia Documentada
	E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A	
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1.	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO					
1	La DGIT determina los asuntos externos e internos que son relevantes a su propósito y a su dirección estratégica					4 Análisis FODA Plan Estratégico Institucional
2	En la DGIT se dispone de una metodología para el análisis, revisión y monitoreo regular de estos asuntos externos e internos					3 Análisis FODA Plan Estratégico Institucional
4.2.	COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se posee una metodología para la detección y el análisis de las expectativas y necesidades de las partes interesadas					2 Manual de Organización y Funciones Manual de Descripción de Puesto
4	Se han detectado todas las necesidades y expectativas de las partes interesadas que puedan afectar al desempeño del SGC					2 Matriz de Riesgos de la DGIT
5	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información relacionada con las partes interesadas y sus requisitos pertinentes de manera regular					2 Manual Interno 2012 Procedimientos Registrados en el Organismo de Mejora Regulatoria
6	Se han tenido en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas en la definición del SGC y su planificación de actividades					2 Manual de Procedimientos de la DGIT
4.3.	DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD					
7	En el establecimiento del alcance del SGC la DGIT ha determinado claramente los límites y la aplicabilidad de dicho SGC					0
8	Se ha determinado el alcance del SGC tomando en cuenta los asuntos externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios					0
9	La DGIT ha proporcionado la justificación adecuada para los requisitos de la norma que no se consideran aplicables para el alcance del SGC					0
10	La DGIT se asegura de que los requisitos que se han considerado como no aplicables a su SGC no afectan ni la calidad de los productos o servicios ni la satisfacción de los clientes					0
11	El alcance del SGC está disponible y se mantiene como información documentada					0

4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS						
4.4.1.						
12	La DGIT establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un SGC, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones	1				Manual Interno 2012
13	La DGIT determina los procesos necesarios para el SGC y su aplicación en toda la institución	1				Manual de Procedimientos de la DGIT
14	La DGIT identifica todas las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos, su secuencia e interacción, así como los criterios y métodos necesarios para asegurar una operación eficaz	1				Manual de Procedimientos de la DGIT
15	Se han definido actividades de seguimiento e indicadores para el control de estos procesos	0				
16	Se han identificado los recursos necesarios y las responsabilidades y autoridades de cada proceso	0				
17	Se han definido los procesos teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades	0				
18	Se evidencia la mejora en el desempeño de los procesos y el SGC	1				Manual Interno 2012
4.4.2.						
19	La DGIT tiene y conserva toda la información documentada para apoyar la operación de sus procesos y garantizar que estos se realizan según lo planificado	1				Lineamientos y Manual de la Unidad de Gestión Documental y Archivo UGDA
SUBTOTAL		0	5	8	3	4
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		26%				
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015	Criterio de Calificación				
		E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A
5.	LIDERAZGO	0	1	2	3	4
5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO						
5.1.1. Generalidades						
1	La alta dirección demuestra el liderazgo y compromiso respecto al SGC			2		Informe de Seguimiento del Plan Anual de Trabajo
2	La alta dirección asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación con la eficacia del SGC			2		Manual Práctico de la Inspectoría e Inspector de Trabajo
3	La alta dirección asegura y promueve el cumplimiento de los requisitos del SGC			2		Manual de procedimientos de la DGIT
4	La alta dirección ha promovido el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en los riesgos			2		Plan Estratégico Institucional Mapa de Procesos Matriz de Riesgos
5.1.2. Enfoque al cliente						
5	La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso respecto al enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente			2		Protocolos de Inspecciones Lineamientos girados al personal de la DGIT Reuniones con el personal de la DGIT
6	Se han determinado, cumplido y comunicado a todas las áreas de la DGIT los requisitos de los clientes y los requisitos legales y regulatorios			2		Manual Práctico para la Asistencia a Personas de la Población LGBTI en la DGIT Guía de Actuaciones en las Diligencias de Inspección para la Verificación de Brechas Salariales entre Mujeres y Hombres
7	Se han determinado y abordado los riesgos y las oportunidades que pudieran afectar la conformidad de los productos y servicios y la habilidad de mejorar la satisfacción del cliente			2		Matriz de Riesgos Encuestas de Satisfacción al Cliente

5.2.	POLÍTICA									
5.2.1.	Establecimiento de la política de la calidad									
8	La alta dirección establece, implementa y mantiene una política de calidad que es compatible con el contexto y la dirección estratégica de la DGIT	0								
5.2.2.	Comunicación de la política de la calidad									
9	La política de calidad está disponible como información documentada, se comunica, se entiende y se aplica en todas las áreas de la DGIT y partes interesadas pertinentes	0								
5.3.	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN									
10	La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes sean asignadas, comunicadas y entendidas por toda la institución			2					Estructura Organizativa Institucional Manual de Organización y Funciones	
11	La alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad necesaria para asegurar que el SGC cumpla con los requisitos de esta norma internacional, genere las salidas previstas y promueve el enfoque al cliente			2					Manual de Perfil de Puesto	
SUBTOTAL		0	0	18	0	0				
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		41%								
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015	Criterio de Calificación								
		E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A				
6.	PLANIFICACIÓN	0	1	2	3	4				
6.1.	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES									
6.1.1.										
1	Se han identificado los riesgos y oportunidades relacionados con el análisis de contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas y los procesos				3				Plan Anual Operativo Plan Estratégico Institucional Análisis FODA Matriz de Valoración de Riesgos	
6.1.2.										
2	La DGIT planifica las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades, las integra e implementa en los procesos del SGC y evalúa su eficiencia				3				Matriz de Valoración de Riesgos	
3	Se han evaluado estos riesgos y oportunidades para determinar acciones proporcionales al impacto potencial en la no conformidad de los productos y servicios			2						
6.2.	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS									
6.2.1.										
4	La DGIT establece objetivos de la calidad para las funciones, niveles pertinentes y procesos necesarios para el SGC	0								
5	Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de calidad	0								
6	Los objetivos toman en cuenta los requisitos aplicables y son pertinentes con la conformidad del producto o servicio y el aumento de la satisfacción del cliente	0								
7	Los objetivos son medibles y disponen de una metodología de seguimiento	0								
8	Los objetivos se comunican pertinentemente a todos los niveles de la DGIT	0								
9	La DGIT mantiene información documentada y actualizada sobre los objetivos de la calidad	0								

6.2.2.								
10	La planificación para el logro de los objetivos de la calidad contempla las actividades, los recursos, los plazos y las responsabilidades	0						
11	Se ha determinado una metodología para la evaluación de los resultados de los objetivos de la calidad	0						
6.3.	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS							
12	Existe un plan para determinar la necesidad de los cambios del SGC y gestionar su implementación	0						
13	La planificación considera el propósito de los cambios, sus consecuencias potenciales y la integridad del SGC	0						
14	La planificación tiene en cuenta la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades	0						
SUBTOTAL		0	0	2	6	0		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		14%						
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015	Criterio de Calificación						
		E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A		
7.	APOYO	0	1	2	3	4		
7.1.	RECURSOS							
7.1.1.	Generalidades							
1	La DGIT determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC				3		Presupuesto Asignado al MTPS	
2	La DGIT considera las capacidades y limitaciones de recursos existentes, y lo que se necesita obtener de los proveedores externos				3		Plan Anual de Compras	
7.1.2.	Personas							
3	La DGIT determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC y para la operación y control de sus procesos			2			Personal de Acuerdo a la Asignación Presupuestaria	
7.1.3.	Infraestructura							
4	La DGIT determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios			2			Evidencia Física de las Instalaciones e Infraestructura	
7.1.4.	Ambiente para la operación de procesos							
5	La DGIT determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios		1				Infraestructura Tecnológica	
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición							
7.1.5.1.	Generalidades							
6	Se utiliza el seguimiento y la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos específicos		1				Manual de Control Interno	
7	Se han determinado y proporcionado los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados			2			Plan Anual de Inspecciones Programadas	
8	La DGIT se asegura de que los recursos proporcionados son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas		1				Presupuesto Institucional Plan Anual de Compras	
9	La DGIT conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito			2			Lineamientos y Manual de la Unidad de Gestión Documental y Archivo UGDA	

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones		Exclusión al SGC			
	El equipo de medición se calibra, se verifica, se identifica para determinar su estado y se protege contra ajustes, daños o deterioro				Exclusión al SGC
	Si el equipo de medición se considera no apto para su propósito previsto, la DGIT determina si la validez de los resultados de medición se ha visto afectada de manera adversa y toman las acciones adecuadas cuando es necesario				Exclusión al SGC
7.1.6. Conocimiento de la organización					
10	La DGIT ha determinado el conocimiento que necesita para la operación de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios		2		Estructura Organizativa
11	Estos conocimientos son mantenidos y puestos a disposición del personal de la DGIT		2		Manual de Organización y Funciones
12	La DGIT considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir los conocimientos adicionales y las actualizaciones requeridas		2		Manual de Perfiles de Puesto
7.2. COMPETENCIA					
13	La DGIT se asegura de que las personas que puedan afectar el desempeño y la eficacia del SGC sean competentes o toma medidas para asegurar que las personas adquieran las competencias necesarias		2		Manual de Perfiles de Puesto
14	La DGIT evalúa la eficacia de las acciones tomadas y conserva la información apropiada como evidencia de la competencia necesaria		2		Manual de Evaluación del Desempeño
7.3. TOMA DE CONCIENCIA					
15	La DGIT se asegura de que el personal tome conciencia de la política y los objetivos de calidad	0			
16	Se asegura de que su personal conozca su contribución a la eficacia del SGC y las implicaciones de la no conformidad	0			
7.4. COMUNICACIÓN					
17	La DGIT ha determinado las comunicaciones internas y externas relevantes al SGC		2		Protocolos de Inspección Sitios Web de Servicio al Ciudadano
18	Se encuentra definido qué comunicar, cuándo comunicar, a quién comunicar, cómo comunicar y quién realiza cada comunicación		2		Manual de Comunicaciones
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
7.5.1. Generalidades					
19	Se ha establecido la documentación requerida por la norma internacional y la que se necesita para la implementación y la operación eficaz del SGC		2		Informe Sobre las Inspecciones Realizadas
7.5.2. Creación y Actualización					
20	La identificación y descripción de los documentos es apropiada		2		Manual de Elaboración de Documentos
21	Se tiene bien definido el formato y los medios de soporte para cada documento		2		Sitios Web de Servicio al Ciudadano
22	La DGIT se asegura de que la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación de la información documentada se realice de forma apropiada	1			Manual de Elaboración de Documentos
7.5.3. Control de la Información Documentada					
7.5.3.1.					
23	La documentación es idónea para su uso y está disponible donde y cuando se necesite		2		Sistema de Archivo Lineamientos y Manual de la Unidad de Gestión Documental y Archivo UGDA
24	La documentación está protegida adecuadamente contra pérdida o uso inadecuado		2		Sistema de Archivo

7.5.3.2.										
25	Se han definido metodologías para la distribución, acceso, recuperación y uso de los documentos			2					Política de Gestión Documental y Archivo del MTPS Manual de Archivo Central Manual de Valoración, Selección y Eliminación de Documentos Manual de Transferencia Documental	
26	Se contemplan actividades para el almacenamiento y preservación de los documentos			2					Tablas de Plazos de Preservación Documental Manual de Consulta y Préstamo de Documentos Manual de Transferencia Documental	
27	Existe un control de cambios en cada documento del SGC		1						Manual de Elaboración de Documentos	
28	Se ha identificado y controlado la documentación de origen externo necesaria para la planificación y operación del SGC		1						Archivo de Expedientes de las Inspecciones, Multas y Apelaciones Realizadas por la DGIT	
SUBTOTAL		0	6	36	6	0				
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		43%								
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015	Criterio de Calificación								
		E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A				
8.	PLANIFICACIÓN Y OPERACIÓN	0	1	2	3	4				
8.1.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL									
1	La DGIT planifica, implementa y controla los procesos necesarios para garantizar que la provisión de los productos y servicios a los clientes cumpla con los requisitos específicos				3				Manual de Control Interno 2012 Planes de Inspecciones Programadas Asignación de Inspecciones Especiales	
2	Cuando se planean los cambios, se realizan de forma controlada y se toman las medidas necesarias para mitigar cualquier efecto adverso ocasionado por los cambios no previstos			2					Informe Sobre Desviaciones en el Cumplimiento de los Planes de Inspección	
3	La DGIT se asegura de que los procesos contratados externamente estén controlados				3				Manual de Procesos de la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones (UNAC)	
8.2.	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS									
8.2.1.	Comunicación con el cliente									
4	Existe un proceso de revisión y comunicación con los clientes en relación con la información de los productos, servicios, consultas, contratos, pedidos, cambios y control de quejas				3				Informes Estadísticos Encuestas de Satisfacción de Clientes en el Área de Atención a Usuarios	
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios									
5	Al definir los requisitos para los productos y servicios, se han tomado en cuenta los requisitos legales y regulatorios asociados a los mismos y la posibilidad de cumplimiento de las condiciones por parte de la DGIT				3				Protocolos de Inspecciones	

8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.					
8.2.3.1.						
6	Antes de comprometerse a suministrar los productos y servicios a los clientes, la DGIT realiza una revisión para asegurarse de tener la capacidad para cumplir con los requisitos de los productos y servicios que se van a ofrecer			3		Análisis de los Sitios Web y las Denuncias para la Programación de los Planes de Inspecciones Programadas y la Asignación de las Inspecciones Especiales
7	En la revisión de los requisitos de los productos y servicios, se toman en cuenta los requisitos especificados por el cliente, los necesarios para el uso, los especificados por la DGIT, además de los legales y regulatorios				4	Protocolos de Inspección Matriz del Organismo de Mejora Regulatoria Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social Ley General de Previsión de Riesgos en los Lugares de Trabajo
8	La DGIT se asegura de resolver las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados previamente por el cliente			3		Toma de Solicitudes de Inspecciones de Trabajo Inspecciones de trabajo
9	Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos, la DGIT confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación		2			Ley de Procedimientos Administrativos Ley de Mejora Regulatoria
8.2.3.2.						
10	La DGIT conserva la información documentada sobre los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios			3		Ley de Procedimientos Administrativos Ley de Mejora Regulatoria
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos					
11	Cuando se cambian los requisitos de los productos y servicios, la DGIT se asegura que la información documentada sea modificada y que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados		2			Sitio Web de Organismo de Mejora Regulatoria
8.3.	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1.	Generalidades					
12	La DGIT establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para garantizar la posterior provisión de los productos y servicios		2			Manual de Control Interno Manual de Procedimientos
8.3.2.	Planificación del diseño y desarrollo					
13	La DGIT considera todos los requisitos, recursos, autoridades, responsabilidades, actividades, etapas, procesos y controles necesarios para el diseño y desarrollo de los productos y servicios		2			
14	Se conserva toda la documentación necesaria para demostrar el cumplimiento de los requisitos de diseño y desarrollo			3		Agenda de Mejora Regulatoria
8.3.3.	Entradas del diseño y desarrollo					
15	La DGIT determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar			3		Ley de Mejora Regulatoria Sitio Web de Organismo de Mejora Regulatoria
16	Dentro de los requisitos esenciales de los productos y servicios se consideran los funcionales y de desempeño; los legales y regulatorios; las normas o códigos a implementar; y las consecuencias potenciales de falla			3		Ley de Mejora Regulatoria Código de Trabajo Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo
17	La DGIT se asegura de que las entradas de diseño y desarrollo estén completas y sin ambigüedades; que se resuelvan las entradas contradictorias y que se conserve la documentación de las mismas		2			

8.3.4.	Controles del diseño y desarrollo					
18	La DGIT aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para garantizar la definición de los resultados a lograr		2			Informes Estadísticos de las Etapas del Proceso de Inspección
19	La DGIT realiza revisiones, validaciones y aplica acciones correctivas necesarias para que los resultados cumplan con los requisitos, conservando la documentación de estas actividades		2			
8.3.5.	Salidas del diseño y desarrollo					
20	La DGIT se asegura de que las salidas de diseño y desarrollo cumplan con los requisitos de las entradas, que sean adecuadas para los procesos posteriores, y que incluyan los requisitos de seguimiento, medición y aceptación		2			Manual de Control Interno Manual de Procedimientos
21	La DGIT conservar información documentada sobre estas salidas del diseño y desarrollo		2			Expedientes de Trámites de Inspección, Multa y Apelación
8.3.6.	Cambios en el diseño y desarrollo					
22	La DGIT identifica, revisa y controla los cambios hechos durante o después del diseño y desarrollo de los productos y servicios para asegurar que no haya impactos adversos en la conformidad de los requisitos	1				Ley de Mejora Regulatoria
23	Se conserva información documentada sobre los cambios de diseño y desarrollo; los resultados de las revisiones, las autorizaciones de los cambios, y las acciones tomadas para prevenir impactos adversos	1				Sitio Web Organismo de Mejora regulatoria
8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1.	Generalidades					
24	La DGIT se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplan con los requisitos específicos		2			Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública
25	La DGIT cuenta con una metodología para el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	1				Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública
26	La DGIT determina y aplica criterios para la evaluación, selección, monitoreo del desempeño y reevaluación de los proveedores externos	1				
27	La DGIT conserva la información documentada de estas actividades realizadas durante la evaluación de dichos proveedores	1				Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública
8.4.2.	Tipo y alcance del control					
28	La DGIT se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afecten de manera adversa la capacidad de la institución para entregar productos y servicios conformes a sus clientes		2			Ley de Procedimientos Administrativos Ley de Mejora Regulatoria Agenda de Mejora Regulatoria
29	La DGIT definen controles para aplicar a los proveedores externos y a las salidas resultantes; de modo que le permite verificar la eficiencia de los controles aplicados por los proveedores externos y realizar las actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos		2			Ley de Mejora Regulatoria
8.4.3.	Información para los proveedores externos					
30	La DGIT se asegura de adecuar los requisitos antes de comunicárselos a sus proveedores externos		2			Sitio Web Organismo de Mejora regulatoria
31	La DGIT comunica a sus proveedores externos los requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar; y los controles a realizar para la liberación de los productos y servicios	1				Sitio Web del MTPS Call Center
32	La DGIT comunica a sus proveedores externos las competencias requeridas para el personal; y los procesos de control y seguimiento del desempeño a los que serán sometidos		2			Manual de Procedimientos

8.5.	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO					
8.5.1.	Control de la producción y de la provisión del servicio					
33	La DGIT implementa la producción y provisión de los productos y servicios bajo condiciones controladas			3		Control Estadístico Medición de Tiempos
34	Se dispone de información documentada que define las características de los productos y servicios a prestar y los resultados que se deben lograr		2			
35	Se implementan actividades de seguimiento y medición para verificar que se hayan cumplido los criterios para el control de los procesos o sus salidas; y los criterios de aceptación para los productos y servicios		2			
36	Se realiza la designación de personal competente, la disponibilidad de recursos, infraestructura y un entorno adecuado para la operación			3		
8.5.2.	Identificación y Trazabilidad					
37	Se aplican los métodos adecuados para la identificación y trazabilidad de las salidas para asegurar la conformidad de los productos y servicios		2			Auditorías de Control Interno
38	La DGIT identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y la presentación del servicio		2			Manual de Procedimientos
39	la DGIT controla la identificación única de las salidas y conserva la información documentada necesaria que permita la trazabilidad		2			
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
40	En los casos en los que se utiliza algún insumo propiedad de los clientes o proveedores externos, la DGIT cuida los insumos de manera apropiada mientras están bajo su control	1				
41	La DGIT identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación a los productos o servicios	1				
42	Cuando la propiedad de un cliente o proveedor externo se pierde, se deteriora o se considera inadecuada para el uso, la DGIT lo informa al cliente o proveedor externo y conserva la información documentada sobre lo ocurrido	1				
8.5.4.	Preservación					
43	En la medida que es necesaria, la DGIT preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, para asegurar la conformidad con los requisitos		2			
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega					
44	La DGIT define, gestiona y cumple adecuadamente los requisitos para las actividades post entrega relacionadas con los productos y servicios		2			
45	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, la DGIT considera los requisitos legales y reglamentarios; los requisitos y la retroalimentación del cliente; la naturaleza, el uso y la vida útil de los productos y servicios		2			
8.5.6.	Control de los cambios					
46	En la medida que es necesaria, la DGIT revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, para garantizar la continuidad en la conformidad con los requisitos		2			
47	La DGIT conserva información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surge de la revisión		2			

8.6.	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS							
48	Se han establecido los controles oportunos en las etapas adecuadas, que permiten la verificación del cumplimiento de los requisitos para la liberación de los productos o servicios	1						
49	Se han determinado las responsabilidades para la liberación de los productos o servicios		2					
50	Se conserva la documentación sobre la liberación de los productos y servicios, para garantizar la conformidad con los criterios de aceptación y trazabilidad a las personas que autorizan la liberación		2					
8.7.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES							
8.7.1.								
51	Se identifican y se controlan de manera adecuada las salidas no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionados	0						
52	Para tratar las salidas no conformes, la DGIT aplica la corrección, separación, contención, devolución, suspensión de la provisión o la información al cliente	0						
53	Se verifica la conformidad con los requisitos después de haber corregido las salidas no conformes	0						
8.7.2.								
54	Se conserva información documentada que describe la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas, he identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad	0						
SUBTOTAL		0	10	54	36	4		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		48%						
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015	Criterio de Calificación						
		E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A		
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	0	1	2	3	4		
9.1.	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN							
9.1.1.	Generalidades							
1	Se ha determinado lo que debe monitorearse y medirse; los métodos de monitoreo, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos; y definido cuando se debe realizar			2			Informes Mensuales de Producción Informes Estadísticos Informe de Indicadores Informes de Carga Laboral	
2	Se ha establecido cuándo se van a analizar y evaluar los resultados del monitoreo y la medición	1						
3	Se evalúa el desempeño y la eficacia del SGC	0						
4	Se conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados del monitoreo y la medición	0						
9.1.2.	Satisfacción del cliente							
5	La DGIT realiza seguimiento a las percepciones de los clientes para determinar el grado en que se han satisfecho sus necesidades y expectativas			2				
6	Se ha establecido una metodología para la obtención, monitoreo y revisión de las percepciones de los clientes			2			Encuestas de Satisfacción de Clientes en el Área de Atención a Usuarios	
9.1.3.	Análisis y evaluación							
7	El análisis de la retroalimentación de la percepción del cliente permite evidenciar la conformidad de los productos o servicios, la mejora en la satisfacción del cliente, y la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades	0						
8	Los resultados del análisis y evaluación de los datos de seguimiento y medición permiten evidenciar el desempeño, la eficacia y las necesidades de mejora del SGC	0						

9.2.	AUDITORÍA INTERNA					
9.2.1.						
9	La DGIT ha establecido un programa para la auditoría interna del SGC, que permita verificar la conformidad con los requisitos propios de la institución	1				Plan de Auditoría de Control Interno
9.2.2.						
10	El alcance de la auditoría y los métodos son apropiados para evaluar la eficacia del SGC	1				
11	La DGIT garantiza la competencia e independencia de los auditores internos, para asegurar la objetividad e imparcialidad de la auditoría			3		
12	La dirección pertinente es informada de los resultados de auditoría			3		Informes de Auditoría con sus Hallazgos
13	Se emprenden acciones para solventar los incumplimientos detectados en las auditorías internas			3		
14	Se conserva la documentación de la evidencia de la implementación de los programas de auditoría y de los resultados de las auditorías			3		Informes de Auditoría con sus Hallazgos
9.3.	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
9.3.1.	Generalidades					
15	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, eficacia y alineación con la dirección estratégica		2			
9.3.2.	Entradas de la revisión por la dirección					
16	Existe una metodología definida y una planificación establecida para llevar a cabo las revisiones de la alta dirección		2			Plan Anual de Trabajo Plan Estratégico Institucional y sus Lineamientos
9.3.3.	Salidas de la revisión por la dirección					
17	La alta dirección ha determinado las necesidades o las oportunidades de mejora del SGC y cómo se van a alimentar a las revisiones del SGC		2			
18	La DGIT conserva información documentada con las evidencias de los resultados de las revisiones que la alta dirección realiza al SGC		2			Taller para la Formulación del FODA Taller para la Creación del PAT Taller para la Creación del Plan Estratégico Institucional
SUBTOTAL		0	3	14	12	0
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		40%				
No.	Apartados de la Norma ISO 9001: 2015	Criterio de Calificación				
		E	E-D	E-D-I	E-D-I-E	E-D-I-E-A
10.	MEJORA	0	1	2	3	4
10.1.	GENERALIDADES					
1	La DGIT ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las medidas necesarias para cumplir con los requisitos del cliente, mejorar su satisfacción y el desempeño del SGC	1				
2	Se toma en cuenta los riesgos y las oportunidades a la hora de emprender acciones para mejorar el SGC	0				
10.2.	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA					
10.2.1.						
3	La DGIT cuenta con procesos idóneos para gestionar las no conformidades y aplicar las acciones correctivas relacionadas	1				
4	Se realiza análisis de las causas de las no conformidades de manera frecuente para emprender las acciones correctivas necesarias	1				Informe de Seguimiento al Plan Anual de Trabajo Informe de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional

10.2.2.								
5	La documentación de las no conformidades y acciones correctivas es adecuada para conocer las causas, responsabilidades, resultados y análisis de la eficacia	1						
10.3.	MEJORA CONTINUA							
6	La DGIT ha decidido cómo abordará los requisitos para mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC	0						
7	La DGIT dispone de las herramientas adecuadas (objetivos, acciones, salidas de la revisión, etc.) para favorecer la mejora continua	0						
8	Las mejoras por emprender toman en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas, el análisis de contexto, los riesgos y las oportunidades	0						
SUBTOTAL		0	4	0	0	0		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		13%						
CRITERIOS PARA DETERMINAR EL NIVEL DE MADUREZ								
	TOTAL % DE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE MADUREZ						
	0% a 20%	NULO						
	21% a 40%	INCIPIENTE						
	41% a 70%	EN DESARROLLO						
	71% a 90%	COMPETITIVO						
	91% a 100%	REFERENTE						
CRITERIOS PARA DETERMINAR LAS ACCIONES A REALIZAR								
	TOTAL % DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES POR REALIZAR						
	0% a 40%	IMPLEMENTAR						
	41% a 90%	MEJORAR						
	91% a 100%	MANTENER						
RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO								
NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001: 2015	% DE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE MADUREZ			ACCIONES POR REALIZAR			
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	26%	INCIPIENTE			IMPLEMENTAR			
5. LIDERAZGO	41%	EN DESARROLLO			MEJORAR			
6. PLANIFICACION	14%	NULO			IMPLEMENTAR			
7. APOYO	43%	EN DESARROLLO			MEJORAR			
8. OPERACIÓN	48%	EN DESARROLLO			MEJORAR			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	40%	EN DESARROLLO			MEJORAR			
10. MEJORA	13%	NULO			IMPLEMENTAR			
TOTAL % DE CUMPLIMIENTO	38%							
NIVEL DE MADUREZ GLOBAL	INCIPIENTE							

Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario de la Norma ISO 9001: 2015

**Anexo 3: Manual de Calidad de la Dirección General de Inspección de Trabajo del
Ministerio de Trabajo y Previsión Social**

Manual de Calidad

**Dirección General de Inspección de Trabajo
del Ministerio de Trabajo y Previsión Social**



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ÍNDICE

Propósito 140

Objetivo 140

1. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad 140

2. Exclusiones de la Norma ISO 9001: 2015 140

3. Direccionamiento Estratégico 141

3.1. Descripción de la Dirección General de Inspección de Trabajo 141

4. Contexto de la Organización 141

4.1. Compresión de la Organización y de su Contexto 141

4.2. Compresión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas 141

4.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad..... 144

4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos 144

4.4.1. Procesos Estratégicos..... 145

4.4.2. Proceso Misional 145

4.4.3. Subprocesos 146

4.4.4. Procesos de Apoyo 147

5. Liderazgo 148

5.1. Liderazgo y Compromiso..... 148

5.1.1. Generalidades 148

5.1.2. Enfoque al Cliente 148

5.2. Política de Calidad 149

5.2.1. Misión..... 150

5.2.2. Visión 150

5.3. Roles y Responsabilidades de la Organización 151

6. Planificación 152

6.1. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades 152

6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos 152

6.3. Planificación de los Cambios..... 155



MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

9.	Evaluación del Desempeño	155
9.1.	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	155
9.1.1.	Generalidades	155
9.1.2.	Satisfacción del Cliente	155
9.1.3.	Análisis y Evaluación.....	156
9.2.	Auditoría Interna.....	156
9.3.	Revisión por la Dirección.....	156
10.	Mejora	157
10.1.	Generalidades.....	157
10.2.	No Conformidad y Acción Correctiva.....	158
10.3.	Mejora Continua	158
	Control de cambios	159
	Anexos	159

Propósito

El presente manual es una herramienta que servirá para la mejora continua de la administración y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos de acuerdo al alcance establecido y tomando como base la Norma ISO 9001: 2015; en dicho manual se describe el contexto, los procesos, las actividades, las responsables, el control y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo, con el propósito de perfeccionar el desempeño y la capacidad de proporcionar servicios que respondan las necesidades y expectativas de los usuarios.

Así mismo se establecen las disposiciones adoptadas por el MTPS, para cumplir políticas, objetivos, requisitos legales, requisitos del usuario, así como los requisitos exigidos en la Norma ISO 9001: 2015

Este manual es referencia permanente para los colaboradores de la Dirección General de Inspección de Trabajo, debido a que a través del propio texto del manual o de la referencia de procedimientos e instructivos de trabajo se describen las operaciones que se realizan, las tareas y sus responsables, así como los métodos para el control de los procesos.

Los temas de la Norma ISO 9001: 2015 que se abordan en este Manual Gestión de Calidad son: 4) Contexto de la Organización, 5) Liderazgo, 6) Planificación, 9) Evaluación del Desempeño y 10) Mejora.

Objetivo

El objetivo del Manual de Sistema de Gestión de Calidad es describir el Sistema de Gestión de Calidad que se implementará en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social específicamente en la Dirección General de Inspección de Trabajo, mediante la adopción de procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control; identificados y definidos por las acciones desarrolladas en las diferentes unidades organizativas.

1. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Documentar un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 para el proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

2. Exclusiones de la Norma ISO 9001: 2015

El requisito de la Norma ISO 9001: 2015 que no se aplicarán al Sistema de Gestión de Calidad de la Dirección General de Inspección de Trabajo, debido a su naturaleza, se muestran en la **Tabla 1**.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla: 1 – Exclusión de la Norma ISO 9001: 2015

Requisito de la Norma ISO 9001: 2015	Justificación
Numeral 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones	Los equipos de la Dirección General de Inspección de Trabajo no necesitan ser calibrados, no necesitan verificaciones y tampoco necesitan protegerse contra ajustes

Fuente: Elaboración propia con información de la DGIT

3. Direccionamiento Estratégico

3.1. Descripción de la Dirección General de Inspección de Trabajo

La Dirección General de Inspección de Trabajo es una Unidad Organizativa que pertenece al Ministerio de Trabajo y Previsión Social la cual tiene como objeto dirigir, planificar y coordinar la actuación y funcionamiento de la inspección de trabajo, con el fin de velar por el cumplimiento de las normas laborales, disposiciones legales y las normas básicas de higiene y seguridad ocupacional, como medio de prevenir los conflictos laborales y velar por la seguridad en los lugares de trabajo. **Art. 34 LOFSTPS.**

4. Contexto de la Organización

4.1. Compresión de la Organización y de su Contexto

De acuerdo con el alcance establecido en el presente Manual, los departamentos, oficinas y/o unidades responsables de brindar los servicios, revisan el entorno del proceso, con la finalidad de identificar los factores de éxito, así como los factores que afectan su capacidad para lograr los resultados planificados. Para su cumplimiento la Dirección General de Inspección de Trabajo ha establecido como método para la compresión del contexto en el que se desarrollan sus actividades el análisis FODA, el cual aborda en el ámbito interno las fortalezas y debilidades; y en el ámbito externo las amenazas y oportunidades. El seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas se realiza anualmente y/o cuando la alta dirección lo establezca y/o cuando se genere un cambio mayor.

4.2. Compresión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas

De acuerdo con el apartado 3.2.3 de la norma ISO 9000: 2015, parte interesada es la persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Debido a ello los departamentos, oficinas y/o unidades responsables en brindar los servicios, identifican a los usuarios, propietarios, personal de una organización, proveedores, sindicatos, entre otros, con la finalidad de lograr un servicio de calidad y orientado a la excelencia.

La DGIT realiza la identificación de las partes interesadas y los requisitos para la prestación de los servicios por medio de las diferentes normativas externas tales como: la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social, el Código de Trabajo y la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo; además de la reciente normativa relacionada

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

al cumplimiento de requisitos y plazos como lo son: la Ley de Procedimientos Administrativos y la Ley de Mejora Regulatoria; por otra parte, en la normativa interna existe el Manual de Control Interno 2012, el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Perfiles de Puesto.

Además de los usuarios se han identificado otras partes interesadas pertinentes, en la **Tabla 2** se detallan las principales partes interesadas, sus roles en el Proceso de Inspección de Trabajo, la referencia legal de los requisitos y los instrumentos para el seguimiento y revisión de los requisitos. La DGIT realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes anualmente y/o cuando la alta dirección lo establezca y/o cuando se genere un cambio mayor.

Tabla: 2 – Partes Interesadas de la DGIT

Partes Interesadas	Descripción	Rol en el Proceso de Inspección de Trabajo	Requisitos	Instrumentos para Seguimiento y Revisión de Requisitos
Clientes Internos	Oficina de Toma de Solicitud	Orientar al usuario que solicita trámites o servicios	Requisitos establecidos en el Art. 125 de la LPA y Art. 44 de la LOFSTPS	Contacto directo Redes sociales Llamadas telefónicas Correo electrónico Encuestas de satisfacción al cliente interno
	Dirección, Unidades y Departamentos de la DGIT	Ejecutar las solicitudes de los diferentes trámites y servicios de la DGIT	Código de Trabajo LOFSTPS LGPRLT Lineamientos UGDA NTCIE del MTPS	Legislación y Normativa Laboral Expedientes de Inspecciones Trámites y Servicios Registrados Manuales de Procedimientos
	Personal de la DGIT			
Clientes Externos	Empresas	Solicitar inspección de trabajo por incumplimientos a la normativa laboral	Requisitos establecidos en el Art. 44 de la LOFSTPS y Art. 125 de la LPA	Encuestas de satisfacción al cliente externo Sitio Web OMR Llamadas telefónicas Correo electrónico Legislación y Normativa Laboral
	Sindicatos			
	Usuarios			
	Procuraduría General de la República			
	Fiscalía General de la República			
	Juzgados de lo Laboral			
	Ministerio de Hacienda			
Empleados de la DGIT	Personal del MTPS	Tomar la solicitud de inspección	Requisitos establecidos en el Art. 125 de la LPA	Expediente de Inspección

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Partes Interesadas	Descripción	Rol en el Proceso de Inspección de Trabajo	Requisitos	Instrumentos para Seguimiento y Revisión de Requisitos
		Dar cumplimiento a los compromisos de país en el tema de inspección de trabajo	Convenios y Tratados	Informe de evaluación y seguimiento a tratados y convenios, Memorias OIT
		Dar respuesta a trámites y servicios prestados por la DGIT	Requisitos establecidos en el Art. 3 Numeral 4 y Art. 26 de la LPA	Notificación, Prevención
		Realizar la inspección de trabajo	Requisitos establecidos en el Art. 7 de la LOFSTPS	Expediente de Inspección
Proveedores	Oficina de Registro de Centros de Trabajo	Proveer los nombres y direcciones de las empresas demandadas para realizar inspección	Requisitos establecidos en el Art. 55 de la LOFSTPS	Formulario de reporte de centros de trabajo
	Alta Dirección	Proveer los recursos para la realización de las inspecciones de trabajo	Disposiciones Generales de Presupuesto Ministerio de Hacienda	Presupuesto asignado
Alta Dirección	Ministro de Trabajo y Previsión Social	Define lineamientos para la verificación del cumplimiento de la normativa laboral	Requisitos establecidos en la LOFSTPS desde el Art. 41 al Art. 49	Manuales de procedimientos Protocolos Políticas Lineamientos
	Viceministra de Trabajo y Previsión Social			
	Director Ejecutivo			
	Director de la DGIT			
	Jefaturas de Unidades y Departamentos de la DGIT			
Aliados	Organismo Internacional de Trabajo	Definición de convenios y tratados sobre el cumplimiento de normas laborales a sectores prioritarios en el tema de inspección de trabajo	Convenios y Tratados	Convenios Tratados Legislación y Normativa Laboral Memorias OIT
	Organismos Nacionales y Multilaterales			

Fuente: Elaboración propia con información de la DGIT

4.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Se establece que el Sistema de Gestión de Calidad debe velar por el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015 y requisitos de ley para el siguiente alcance: “Proceso de Inspección de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social”.

El MTPS establece y mantiene el Manual de Calidad, que aplica al Proceso de Inspección de Trabajo de la DGIT, el cual incluye entre otros aspectos, el alcance del SGC y referencia los procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo establecidas por el mismo.

La **Tabla 3** muestra la propuesta de los procesos, procedimientos e instrucciones técnicas de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla: 3 – Procesos, procedimientos e instrucciones técnicas de la estructura documental del SGC

NIVEL	PROCESO	CODIGO	DOCUMENTO	ANEXO
1	PE-01	MC-01	Manual de Calidad de la Dirección General de Inspección de Trabajo	3
2	PM-01	MPRO-DGIT-01	Proceso de Inspección de Trabajo	1
2	PM-01	MPP-DGIT-01	Manual de Políticas y Procedimientos de la DGIT	4
3	PA-02	MOF-01	Manual de Organización y Funciones	2
3	PA-02	MP-DGIT-01	Manual de Perfiles de Puestos	3

Fuente: Elaboración propia con información de la DGIT

4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos

Para ello la Dirección General de Inspección de Trabajo ha determinado el proceso y los subprocesos necesarios para el funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad y la descripción de la interacción entre ellos a través del mapa de procesos y la ficha del proceso, el cual se detalla en el **Anexo 1**.

El Manual de Política y Procedimientos de la DGIT ilustra a través de flujogramas las entradas requeridas y las salidas esperadas de este proceso, así como la secuencia y la interacción con otras Unidades, Oficinas y Departamentos que conforman la DGIT y que juegan un rol clave en la operatividad de dichos procesos de acuerdo con la normativa laboral emitida.

La Dirección General de Inspección de Trabajo posee varios **Procesos Estratégicos** relacionados con el **Proceso Misional** de Inspección de Trabajo y tres **Subprocesos** que permiten ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución, así como dar cumplimiento a la normativa laboral, y a los convenios y tratados nacionales e internacionales; además de los **Procesos de Apoyo** que facilitan el desarrollo de las actividades que integran los procesos misionales, de acuerdo al mapa de procesos y a la ficha del proceso descrita en el **Anexo 1**, a continuación, se definen cada uno de los procesos y subprocesos:

4.4.1. Procesos Estratégicos

Son los destinados a definir y las políticas y estratégicas de la DGIT alineadas con la misión visión y objetivos estratégicos de la institución.

1. Planificación y gestión de la calidad: Define los lineamientos para la formulación de planes estratégicos, operativos, así como el seguimiento a dichos planes, riesgos, e indicadores que sirven en el control de la operatividad y la identificación de las desviaciones a dichos planes para la toma de acciones correctivas de manera oportuna.

2. Gestión de la cooperación internacional: Brinda el seguimiento a los convenios y tratados de los compromisos adquiridos como país en el tema laboral estableciendo los indicadores de seguimiento para dar respuesta a los organismo nacionales y multilaterales en el tema de inspección de trabajo (sectores prioritarios, niñez, género entre otros).

3. Transversalización de género: Brinda los lineamientos estratégicos, protocolos para la igualdad y no discriminación de género en el marco de trabajo decente y el cumplimiento a los derechos fundamentales de la mujer, los cuales se verifican a través de las inspecciones de trabajo así como la representación del Ministerio ante el Sistema Nacional de Igualdad Sustantiva (SNIS) y otras instancias que en razón del cumplimiento de los diferentes sectores prioritarios coordinados con la DGIT para establecer la planificación de las inspecciones de trabajo y el seguimiento a los indicadores establecidos por la OIT en relación a este tema.

4. Mercado laboral: Realiza los estudios y estadísticas del tejido productivo del país, estableciendo indicadores que sirven de base para el análisis y la aplicación de políticas laborales y la toma de decisiones; dicha información es relevante para la planificación de las inspecciones de trabajo a nivel nacional.

5. Gestión de la comunicación: Define los lineamientos para la comunicación interna y externa, así como los medios que permitan mantener una comunicación directa con el usuario y publicar los requisitos para los servicios que la DGIT brinda a nivel nacional, tales como: sitios web, redes sociales, correo electrónico y call center.

6. Asesoría técnica y jurídica: Asesorar a la DGIT en temas jurídicos relacionados al cumplimiento de la normativa laboral.

4.4.2. Proceso Misional

El proceso de Inspección de Trabajo: es un servicio público a cargo de la Dirección General de Trabajo, que tiene como objeto velar por el cumplimiento de las disposiciones legales de trabajo que regulan las relaciones y condiciones de trabajo, además del cumplimiento de normas básicas de higiene y seguridad ocupacionales, como medio de prevenir los conflictos laborales, velar por la seguridad en los centros de trabajo, e identificar y sancionar el incumplimiento de dicha normativa. Para ello cuenta con el Departamento de Inspección de Industria y Comercio; el

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Departamento de Inspección Agropecuaria y las Oficinas Regionales y Departamentales de Trabajo e Inspección, y de Previsión Social y Empleo.

4.4.3. Subprocesos

1. Registro de Centros de Trabajo: El cual se realiza con base a las siguientes fases:

- a) **Inscripción de registro de centros de trabajo:** Esta fase establece que todo patrono está en la obligación de inscribir su empresa, establecimiento o centros de trabajo en los registros que lleva la DGIT y/o las oficinas regionales de trabajo; la falta de inscripción de una empresa o establecimiento hará incurrir a su titular en una sanción pecuniaria de acuerdo con la normativa legal vigente.
- b) **Modificación o actualización del registro de los centros de trabajo:** Dicha fase establece que la inscripción del registro de los centros de trabajo debe actualizarse anualmente, determinando que todo cambio deberá informarse a la oficina de registro de centros de trabajo para la modificación del asiento; sin embargo, las modificaciones a la inscripción podrán hacerse de acuerdo con las necesidades de cada empresa.
- c) **Consulta o reportes de la inscripción o actualización de los centros de trabajo:** Esta fase establece los pasos que las instituciones como la Fiscalía General de la República, la Procuraduría General de la República, los Juzgados de lo Laboral, entre otros, deben realizar para consultar los registros de inscripciones de centros de trabajo; estableciendo el canal a utilizar en las consultas internas realizadas por las diferentes direcciones que conforman el MTPS, para complementar servicios, formular planes de trabajo, entre otros. Los reportes de inscripciones de centros de trabajo son solicitados por la unidad de recursos administrativos y la sección administrativa sancionadora para establecer el cálculo de multas interpuestas a empresas que han infringido la normativa laboral.

2. Brindar Asesoría y Asistencia Legal y Técnica: En este subproceso se definen los pasos para brindar asesoría sobre los servicios que proporciona la DGIT tanto a empleados como a empresas, dando a conocer sus derechos laborales y ayudándole a identificar si ha existido incumplimientos en la aplicación de la normativa laboral, conforme a la problemática planteada por el usuario; brindando además asistencia técnica para la toma de solicitud de inspección.

3. Vigilar y Verificar el Cumplimiento de la Normativa Laboral: En este subproceso se definen las distintas etapas de la inspección de trabajo; en la primera etapa se asigna la inspección de trabajo mediante el sistema SNIT, dando apertura al expediente de la inspección y notificando al solicitante la aceptación de la solicitud y el nombre del inspector que verificará su caso. Posterior a la asignación, el inspector debe analizar y preparar un detalle de toda la documentación laboral que solicitara para verificar la veracidad de la solicitud recibida.

La segunda etapa es la visita de inspección, la cual tiene como propósito verificar en el lugar de trabajo, el cumplimiento de los diferentes documentos del check list y cuestiones laborales identificadas en el análisis del caso, mediante la aplicación de entrevistas y seguimiento al protocolo de inspección, finalizando la visita, mediante el levantamiento del acta de inspección.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Posterior a la visita de inspección, el inspector deberá realizar el análisis de la documentación e información recabada mediante la entrevista y el recorrido que realizó en el lugar de trabajo para determinar si existe incumplimiento laboral, estableciendo el plazo para la reinspección y las medidas destinadas a subsanar las infracciones que a su juicio existan.

Si existe infracción, después de vencido el plazo para subsanarla, el supervisor ordenará la reinspección correspondiente; de lo contrario, si se subsanó, se hace constar y se archiva el expediente con el acta respectiva.

4.4.4. Procesos de Apoyo

Los procesos de apoyo incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en el proceso de inspección de trabajo según detalle:

1. Gestión del capital humano: Administra y gestiona todo lo relacionado al personal de la DGIT.

2. Administración y control de activo fijo: Registra y controla todo lo relacionado a los activos que utiliza la DGIT y su personal.

3. Gestión de adquisición y contratación de bienes, obras y servicios: Realiza los procesos de adquisición de servicios o insumos necesarios para la operatividad de la DGIT.

4. Gestión documental y archivo: Brinda los lineamientos a nivel nacional para el registro y control de expedientes y documentos relacionados a las inspecciones de trabajo.

5. Gestión de desarrollo de tecnologías de la información: Administra los sistemas que utiliza la DGIT para atención al usuario y la gestión de las inspecciones de trabajo, además de dar soporte técnico a los equipos informáticos y de comunicación que se utilizan.

6. Servicios generales de mantenimiento e infraestructura: Brinda soporte mediante el mantenimiento de la infraestructura de la DGIT a nivel nacional, así como apoyo con el transporte para la movilidad de los inspectores hacia los centros de trabajo donde realizarán las visitas de inspección de trabajo, intendencia entre otros.

7. Gestión de administración financiera: Soporte en la asignación presupuestaria asignada a la DGIT en base a la formulación anual del presupuesto institucional.

8. Gestión de riesgos: Se identifican y se valoran los riesgos de la operatividad de la DGIT con la finalidad de establecer acciones preventivas y correctivas que minimicen o mitiguen el impacto de los riesgos de manera oportuna dando el seguimiento respectivo.

9. Evaluación y seguimiento de control interno: Las evaluaciones de control interno se realizan de manera periódica con la finalidad de verificar el control interno de la operatividad a la DGIT.

5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.1.1. Generalidades

La alta dirección de la DGIT muestra su compromiso de desarrollar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua, como herramienta para la implantación de la calidad en los servicios públicos, ya que representa una opción fundamental para la consolidación y fortalecimiento de la gestión pública. Dicho compromiso está enmarcado dentro de la Política de Calidad, la cual guarda relación con los valores, la misión y la visión institucional.

Con base a esta política de calidad, la alta dirección ha establecido los objetivos de la calidad, los canales de comunicación efectivos, las capacitaciones y los distintos documentos del proceso tales como: el mapa de procesos, el manual de gestión de la calidad, el manual de organización y funciones, el manual procedimientos, los formatos, entre otros. Además de haber fijado el compromiso de revisar anualmente el Sistema de Gestión de Calidad.

En consecuencia, la alta dirección asegura la disponibilidad y asignación de los recursos necesarios para satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los requisitos legales y regulatorios.

5.1.2. Enfoque al Cliente

La DGIT determina tanto los requisitos legales como los requisitos del cliente y asegura que estos se cumplan, con el objetivo de dar cumplimiento a la normativa laboral y aumentar la satisfacción del cliente. Para ello la alta dirección tiene el compromiso de evaluar semestralmente la satisfacción de los clientes, mediante la realización de una encuesta de satisfacción tanto a los clientes internos como a los clientes externos, para determinar la percepción sobre el servicio de inspección de trabajo, con el propósito de mejorar continuamente los servicios y procedimientos, a fin de incrementar el nivel de satisfacción.

Así mismo, la DGIT cuenta con canales de comunicación que le permiten publicar los requisitos de los servicios y mantener contacto permanente con los usuarios de los servicios, tales como:

- **Correo Electrónico:**
servicios.dgit@mtps.gob.sv
- **Número Telefónico:**
Oficinas Centrales: 2529-3809 / Call Center 130
- **Solicitud de citas en línea**
<https://www.mtps.gob.sv/servicios/citas/>
- **Sitio Web para interponer denuncias por COVID-19:**
<https://covid19.mtps.gob.sv/denuncias>
- **Sitio Web para consulta de requisitos de los servicios brindados por la DGIT:**
<https://www.mtps.gob.sv/guia-de-servicios/>
- **Redes sociales:**
<https://es-la.facebook.com/MTPSEISalvador>
<https://twitter.com/trabajosv?lang=es>
<https://www.instagram.com/trabajosv/?hl=es>

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.2. Política de Calidad

La alta dirección ha definido una política de calidad, que está directamente relacionada con la estrategia y los objetivos estratégicos, y que además es coherente con la misión, la visión y los valores institucionales; dicha política establece las bases de actuación de la DGIT en materia de gestión de calidad y declara el compromiso que esta dirección tiene con el Sistema de Gestión de Calidad. A continuación, se detalla la Política de Calidad, la cual deberá ser difundida y entendida por todo el personal de la DGIT:

“El Ministerio de trabajo y Previsión Social, es el organismo rector en materia Laboral, Seguridad e Higiene Ocupacional, está comprometido con el sector trabajador y empleador de El Salvador, a brindarles servicios con vocación, respeto, integridad, transparencia y un alto sentido de pertenencia; mediante la mejora continua de sus procesos para contribuir al desarrollo socioeconómico del país”.

Con este propósito nos comprometemos como Institución Pública a promover en nuestros empleados los siguientes valores:

- **Vocación de servicio:** Atender de manera especial y natural a un cliente sea este interno o externo. Ello requiere de los trabajadores proactividad, empatía y compromiso.
- **Respeto:** Reconocemos el valor propio de las personas y de la sociedad.
- **Integridad:** Realizar el trabajo con rectitud, probidad de una forma intachable al servicio del ciudadano.
- **Transparencia:** El deber de actuar apegado a la ley, de apertura y publicidad que tiene los servidores públicos en el desempeño de sus competencias y en el manejo de los recursos que la sociedad les confía.
- **Sentido de pertenencia:** Satisfacción de los trabajadores sintiéndose parte del grupo de trabajo, identificándose con integrantes de las diferentes oficinas integrándose y entendiéndose como pares, con una conducta activa en apoyo al trabajo institucional.

Significado de la Política de la Calidad en el MTPS

- La Política de Calidad es una intención global, por lo tanto, no se puede medir, es un camino por seguir para dirigir a la Institución.
- Es el marco de referencia para definir los objetivos de la calidad.
- La Política de Calidad se fundamenta en los elementos filosóficos del Ministerio: Visión, Misión y Valores Institucionales.
- Debe ser revisada por la Alta Dirección a intervalos planificados (1 vez al año).

Nuestra Política de la Calidad – Frase 1:

“El Ministerio de trabajo y Previsión Social, es el organismo rector en materia laboral, Seguridad e Higiene Ocupacional, está comprometido con el sector trabajador y empleador de El Salvador”

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Interpretación: Nuestro principal objetivo es velar por el cumplimiento de la legislación laboral de El Salvador, haciendo valer los derechos de los trabajadores y obligaciones de los empleadores, con la finalidad de establecer una excelente armonía laboral. Todo esto a través de una efectiva gestión en inspección, asistencia y asesoría laboral.

Nuestra Política de la Calidad – Frase 2:

“... a brindarles servicios con vocación, respeto, integridad, transparencia y un alto sentido de pertenencia”

Interpretación: Nuestro accionar está apegado a la normativa legal y para proveer un servicio con vocación tenemos un personal que está en continua capacitación en relación a leyes laborales y conexas para adquirir las competencias necesarias para responder a los requerimientos de nuestros usuarios y brindar atención con respeto integridad y transparencia; además estamos preparados tecnológicamente (Sitio Web, Call Center) para mejorar la comunicación con los usuarios y ayudar a cumplir los tiempos de respuesta.

Nuestra Política de la Calidad – Frase 3:

“... mediante la mejora continua de sus procesos para contribuir al desarrollo socioeconómico del país”

Interpretación: Que debemos ser una institución en constante progreso, aplicando la innovación, creatividad, actualización de conocimientos y mejora de nuestros procesos, con el fin de aumentar nuestra capacidad en el cumplimiento de la normativa laboral, para conseguir la satisfacción de nuestros clientes y contribuir al desarrollo económico y social del país.

La DGIT asume la responsabilidad de que el personal conozca y aplique la presente Política de Calidad, proporcionándoles la formación y los medios necesarios para el desempeño de sus funciones. Esta política es la base para la planificación institucional y es la referencia sobre la cual se determinan los objetivos de la calidad.

5.2.1. Misión

Somos la institución rectora en la implementación de políticas públicas que fomentan el empleo decente, promueve el diálogo social, la defensa de los derechos laborales y la seguridad social, contando para ello con personal competente y comprometido en ofrecer servicios ágiles y de calidad para la ciudadanía.

5.2.2. Visión

Ser una institución pública modelo en su gestión, que garantice los derechos individuales y colectivos en el ámbito laboral, que contribuyan firmemente al desarrollo económico y social del país.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Dentro de la DGIT todos los colaboradores cuentan con un cargo definido en el Manual de Perfiles de Puesto Institucional, en el cual se estipulan sus funciones y responsabilidades asignadas (ver **Anexo 3**); además es importante mencionar que existen restricciones de información y de accesos a sistemas de acuerdo con el ejercicio de sus funciones.

6. Planificación

6.1. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades

La planificación se realiza por medio del Plan Estratégico Institucional (PEI) del MTPS que se formula cada cinco años y el Plan Anual de Trabajo (PAT) de la DGIT, los cuales se encuentran disponibles en la página web²⁶ del MTPS.

La institución, a partir del análisis del contexto y de la identificación de los requisitos de las partes interesadas, determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar. Se construye la matriz de riesgos, donde se asigna una posibilidad de ocurrencia y un impacto esperado para cada uno, establece las acciones necesarias para mitigar el riesgo o aprovechar la oportunidad, así como los responsables del monitoreo de estos, de tomar y evaluar las acciones pertinentes, los cuales se encuentran descritos en el Plan Anual de Trabajo.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos pueden conducir a la identificación de oportunidades de mejora como nuevas prácticas, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de los usuarios.

Sobre las acciones preventivas, se toma en cuenta que la versión de la Norma ISO 9001:2015, no considera dentro de sus requisitos un apartado específico relacionado con la gestión de acciones preventivas, es por ello, que éste no se desarrolla en el presente Manual de la Calidad.

6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos

La Dirección General de Inspección de Trabajo, a través de la alta dirección, establece unos Objetivos de Calidad coherentes con la Política de Calidad. La **Tabla 4** muestra cada objetivo con sus respectivos indicadores y proceso involucrado; y la **Tabla 5** detalla las metas, métrica, fuente y el personal responsable de la medición de cada indicador. Los Objetivos de Calidad se establecen para todos los procesos que conforman el SGC, haciendo un énfasis particular a los procesos que conforman la cadena de valor (Relación directa con los clientes) y que son parte del alcance de dicho sistema.

²⁶ <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/mtps/documents/>

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla: 4 – Objetivos de la Calidad

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADORES	PROCESOS
<p>“El Ministerio de trabajo y Previsión Social, es el organismo rector en materia Laboral, Seguridad e Higiene Ocupacional, está comprometido con el sector trabajador y empleador de El Salvador, a brindarles servicios con vocación, respeto, integridad, transparencia y un alto sentido de pertenencia; mediante la mejora continua de sus procesos para contribuir al desarrollo socioeconómico del país”.</p>	<p>1. Aumentar la satisfacción del cliente a un 85% para julio 2022 al mejorar la calidad los servicios que ofrece el MTPS</p>	1. Índice de satisfacción de servicios superior al 85 % para julio 2022	Servicios
		2. Revisar y mejorar los procesos, Atención al usuario y oficina de recepción de solicitudes de inspección y procesos de apoyo a julio 2022	Planificación
		3. Mantener tiempos de respuesta a toma de solicitud de inspección a 25 minutos a julio de 2022	Capitación
	2. Desarrollar el SGC en el MTPS, para la eficiencia y eficacia en la gestión de sus procesos.	4. Cumplir con el tiempo de inscripción de centros de trabajo en 20 minutos	Registro
	2. Desarrollar el SGC en el MTPS, para la eficiencia y eficacia en la gestión de sus procesos.	5. Mejorar tiempo en la toma de solicitud de inspección a 20 minutos a excepción de las solicitudes que tengas prevención en el trámite a 4 días	Solicitud inspección
		6. Cumplir con los tiempos de ejecución de inspecciones programadas y su reinspección	Inspección programada
		7. Cumplir el tiempo de respuesta establecido para el trámite de inspección especial y su reinspección de 20 a 60 días de acuerdo con el número de empleados de la empresa	Inspección especial

Fuente: Elaboración propia con información de la DGIT

Tabla: 5 – Indicadores de los Objetivos de la Calidad

OBJETIVO 1: Aumentar la satisfacción del cliente a un 85% para julio 2022 al mejorar la calidad los servicios que ofrece el MTPS						
Indicador	Meta	Tolerancia	Métrica	Orientación	Fuente	Responsable de medir
Aumentar en un 5% las inspecciones de trabajo programas y especiales	9600 inspecciones de trabajo mensual	0.1	# de inspecciones realizadas mensualmente a nivel nacional	maximizar	Inspecciones asignadas en el sistema SNIT	supervisor

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

OBJETIVO 2: Desarrollar el SGC en el MTPS, para la eficiencia y eficacia en la gestión de sus procesos

Indicador	Meta	Tolerancia	Métrica	Orientación	Fuente	Responsable de medir
Cumplir con el tiempo de inscripción de centros de trabajo en 20 minutos	> 20 minutos	15 minutos	Tiempo establecido para el registro de centros de trabajo	minimizar	Información del sistema Registro de Centros de Trabajo	Coordinador de Registros de Centros de Trabajo
Mejorar tiempo en la toma de solicitud de inspección a 20 minutos a excepción de las solicitudes que tengas prevención en el trámite a 3 días hábiles	> 30 minutos	20 minutos	Tiempo establecido para la toma de solicitud de inspección	minimizar	Información del sistema nacional de inspecciones trabajo	Coordinador de oficina de toma de solicitud de inspección
Cumplir con los tiempos de ejecución de inspecciones programadas y su reinspección. De 10 a 90 días de acuerdo con el número de empleados de la empresa	De 10 a 90 días de acuerdo con el número de empleados de la empresa	60 días	Días plazo para realizar la reinspección.	minimizar	asignación en el sistema nacional de inspecciones de trabajo	Supervisor
Cumplir el tiempo de respuesta establecido para el trámite de inspección especial y su reinspección de acuerdo con el número de empleados de la empresa	De 20 a 60 días de acuerdo con el número de empleados de la empresa	50 días	Días plazo para realizar la reinspección.	minimizar	asignación en el sistema nacional de inspecciones de trabajo	Supervisor

Fuente: Elaboración propia con información de la DGIT

La DGIT debe revisar periódicamente los objetivos específicos en materia de gestión de la calidad, que despliegan los valores y principios de la política de calidad. Los objetivos de la calidad deben ser revisados por la alta dirección por lo menos una vez al año y deben de estar sujetos a modificaciones en caso de ser necesario. Es importante que estos objetivos se trasladen a todos los colaboradores de la DGIT para que estos los conozcan y ejecuten las acciones establecidas para alcanzarlos y dar cumplimiento a la política de calidad. En caso de modificaciones, éstas deben ser comunicadas de forma inmediata de igual forma cuando se incorporen nuevos colaboradores al área.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.3. Planificación de los Cambios

Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste. Siendo responsabilidad de la alta dirección determinar cuándo serán cambios que puedan afectar / beneficiar la integridad del SGC.

Cuando se determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios son autorizados por la alta dirección y se llevan a cabo de manera planificada considerando los siguientes aspectos:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La disponibilidad de recursos.
- La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

9. Evaluación del Desempeño

9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

9.1.1. Generalidades

La DGIT implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para determinar la conformidad de los servicios, asegurar la conformidad del SGC y mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Asimismo, la DGIT ha implementado el seguimiento y la medición de los procesos y servicios a través de indicadores de gestión que son medidos en todos los procesos relevantes, con el fin de demostrar su capacidad de alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se deben adoptar correcciones o acciones correctivas necesarias y formular estrategias a seguir para asegurar la conformidad de los procesos y servicios brindados.

9.1.2. Satisfacción del Cliente

Como una medida del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, la Dirección General de Inspección de Trabajo realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos, mediante la realización semestral de una encuesta de satisfacción tanto a los clientes internos como a los clientes externos, para determinar la percepción sobre el servicio de inspección de trabajo, con el propósito de promover el desarrollo de acciones que garanticen el mejoramiento continuo de los servicios y procedimientos, a fin de incrementar el nivel de satisfacción del usuario.

9.1.3. Análisis y Evaluación

La Dirección General de Inspección de Trabajo determina, recopila, analiza y evalúa los datos apropiados que surgen del seguimiento y la medición del Sistema de Gestión de Calidad, desde la planificación y operación; para evaluar donde pueden realizarse mejoras continuas al sistema.

Para lo cual se utilizan diversas herramientas tales como: análisis de las encuestas de satisfacción del cliente interno y externo, resultados de auditorías internas y externas, auditorías de calidad y reunión con las partes interesadas del sistema.

El análisis de los diferentes datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad de los servicios.
- El desempeño y la eficacia del SGC.
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- Las necesidades de mejoras en el SGC.

9.2. Auditoría Interna

La Dirección General de Inspección de Trabajo lleva a cabo auditorías internas de calidad para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos establecidos en este manual y con los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015; además de verificar si el SGC se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El procedimiento de auditorías internas de calidad declara las responsabilidades, requisitos y actividades para la realización de las auditorías, para informar de los resultados y mantener los registros. La selección de auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

Los encargados de cada uno de los procesos son responsables del área que este siendo auditada, deben asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

9.3. Revisión por la Dirección

La actividad de revisión del Sistema de Gestión de Calidad la realizará la alta dirección en coordinación con los responsables dentro del alcance del SGC; esta actividad se realizará anualmente y/o cuando sea necesario, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC; así como su alineación con la dirección estratégica de la DGIT.

En la revisión se evalúa la política de calidad, los objetivos de la calidad, las oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el SGC.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Las entradas para la revisión por parte de la alta dirección son:

- El estado de las acciones surgidas de las anteriores revisiones por parte de la alta dirección.
- Los cambios en el contexto interno o externo que sean pertinentes al SGC.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC.
- Las condiciones de infraestructura y adecuación de los recursos necesarios para responder a los objetivos de la calidad.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.
- La necesidad de formular nuevos objetivos o de eliminar o reformular los existentes.
- Si existe la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de calidad.

Los principales insumos para tomar estas decisiones provienen del análisis en particular de los siguientes datos:

- El nivel de satisfacción del cliente interno y externo.
- La retroalimentación de las partes interesadas.
- El cumplimiento de los objetivos de la calidad.
- El desempeño de los procesos.
- La conformidad de los servicios.
- Las no conformidades y acciones correctivas o de mejora surgidas de ellas.
- Los resultados del seguimiento y la medición.
- Los resultados de las auditorías internas y externas.

Las salidas de la revisión por la alta dirección incluyen las decisiones y acciones asociadas a:

- La mejora del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- La mejora de los servicios en relación con los requisitos del cliente.
- Las necesidades de asignación de recursos.

10. Mejora

10.1. Generalidades

La Dirección General de Inspección de Trabajo posee una visión de mejorar los servicios que proporciona para cumplir con los requisitos actuales de los clientes, las necesidades y expectativas, mejorar constantemente su satisfacción; además de emprender acciones para corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados en los servicios y mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

10.2. No Conformidad y Acción Correctiva

Con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades, evitar su repetición y asegurar acciones correctivas apropiadas para corregir los efectos de las no conformidades detectadas, la Dirección General de Inspección de Trabajo ha establecido mecanismos para asegurar que los servicios brindados sean conformes a los requisitos legales y a los requisitos de los clientes, tomando acciones para eliminar las no conformidades detectadas en los servicios y manteniendo los registros de los cambios y acciones correctivas realizadas.

El procedimiento para el control de los servicios no conformes define los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar los servicios no conformes.

El servicio no conforme en la DGIT se trata de la siguiente manera:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Las Direcciones de la DGIT realizan el registro y posteriormente son discutidos y analizados por los equipos de procesos para tomar las acciones y soluciones a los servicios no conformes identificados por los clientes.

Cuando se corrige un servicio no conforme, se somete a una verificación para demostrar su conformidad con los requisitos legales y de usuario, enviando los registros y análisis para ser discutidos por los equipos de procesos.

Cuando se detecta un servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la Dirección General de Inspección de Trabajo debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos reales o potenciales, de la no conformidad.

10.3. Mejora Continua

La dirección General de Inspección de trabajo mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, alineando dicho sistema al direccionamiento estratégico de la institución; a través del uso de la política de calidad y los objetivos de la calidad; además de aprovechar la retroalimentación de los clientes, los resultados de las auditorías, el análisis de los datos, las acciones correctivas y las salidas de la revisión de la alta dirección para mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

El campo de acción de la Mejora abarca todo el SGC enfocándose en:

- Los requisitos del cliente.
- Los requisitos de la Legislación Laboral y reglamentos aplicables.
- Los procesos de la realización del servicio.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- La gestión y optimización de los recursos disponibles.
- La medición, análisis y mejora.
- La documentación del SGC.

Control de cambios

A continuación, se ilustra por medio de la **Tabla 6** el formato para el registro del control de cambios del presente Manual de Gestión de Calidad.

Tabla: 6 – Control de Cambios del Manual de Control de Calidad de la DGIT

N° de ítem	Texto Modificado	Versión	Fecha	Responsable
01		02		

Fuente: Elaboración propia con información de la DGIT

Anexos

Anexo 1: Proceso de Inspección de Trabajo


Anexo 2: Manuales de Organización y Funciones

Anexo 3: Manual de Perfiles de Puesto Institucional

Anexo 4: Manual de Política y Procedimientos Institucional


Anexo 1: Proceso de Inspección de Trabajo

**DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO
PROCESO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO**

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO PROCESO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	CODIGO DEL PROCESO	PM 01
		FECHA	25/09/2021

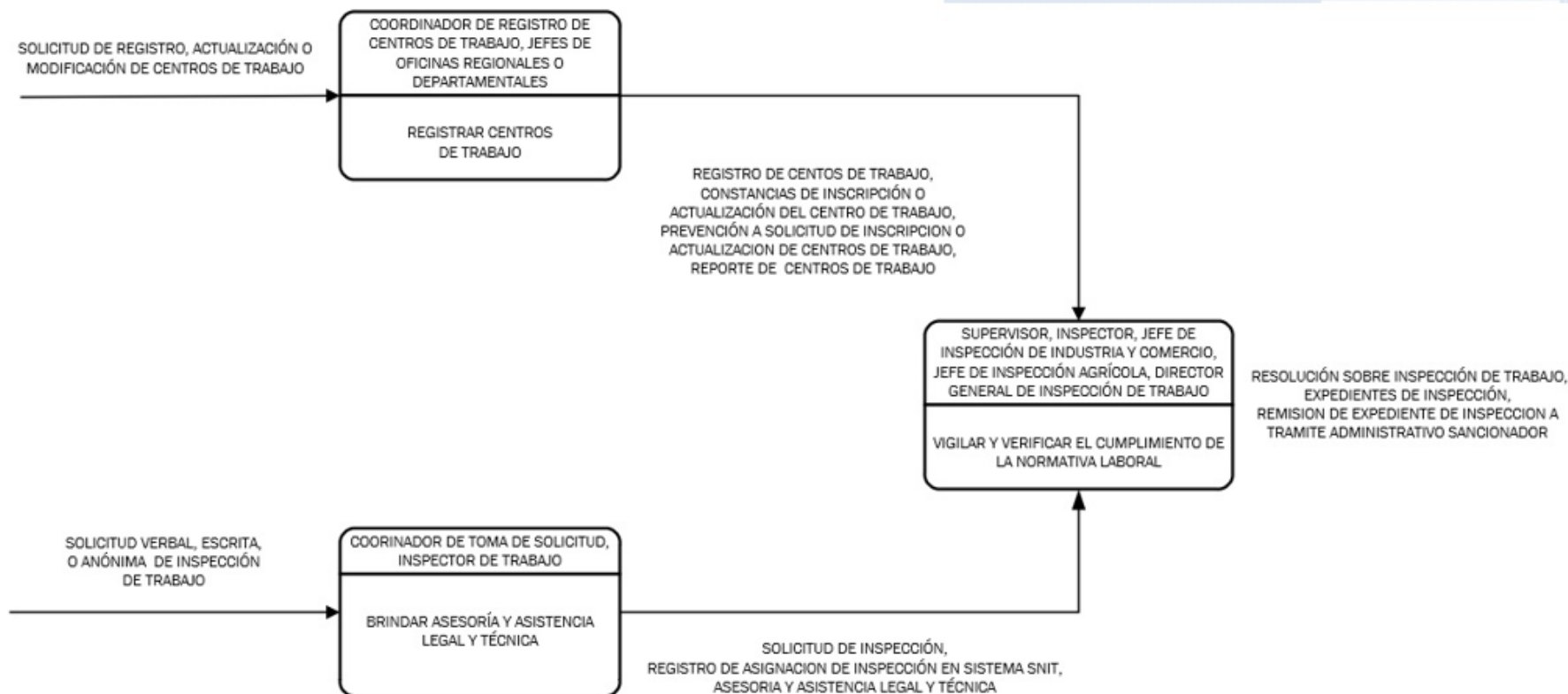
PROCESO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO 2021




 MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO PROCESO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	CODIGO DEL PROCESO	PM 01
		FECHA	25/09/2021

PROCESO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO

2021



 MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO PROCESO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	CODIGO DEL PROCESO	PM 01
		FECHA	25/09/2021

Ambiente de trabajo:
80% EN CAMPO 20% EN OFICINA


Procesos Estratégicos:
Gestión de la Comunicación, Planificación y Gestión de la Calidad, Mercado Laboral, Gestión de Cooperación Internacional, Transversalización de Género y Asesoría Técnica y Jurídica.

Procesos apoyo:
Gestión del capital humano, Administración y control de activo fijo, Gestión de adquisición y contratación de bienes, obras y servicios, Gestión documental y archivo, Gestión de desarrollo de tecnologías de la informaron, Servicios generales de mantenimiento e infraestructura, Gestión de administración financiera, Gestión de riesgos, Evaluación y seguimiento de control interno

ENTRADAS (INSUMOS)			SUB-PROCESOS	SALIDAS (PRODUCTOS)		
ENTRADAS	REQUISITOS	PROVEEDOR		SALIDAS	REQUISITOS	CLIENTE
SOLICITUD PARA ACTUALIZACIÓN, RECEPCIÓN O MODIFICACION DE REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO	ESTABLECIDOS EN ART. 35 Y 56 DE LA LEY DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES DEL MTPS	MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES DEL MTPS	REGISTRAR EMPRESAS O ESTABLECIMIENTO	COSTANCIAS SOBRE LA CONSULTA DEL REGISTRO EL REGISTRO DE LA EMPRESA EL EXPEDIENTE DE LA EMPRESA REGISTRADA O MODIFICADA OFICIO O NOTAS SOBRE CONSULTAS A REGISTRO	FIRMADO Y SELLADO POR EL COORDINADOR DE LA UNIDAD O JEFE REGIONAL O DEPARTAMENTAL	CENTROS DE TRABAJO
SOLICITUD PARA ACTUALIZACIÓN, RECEPCIÓN O MODIFICACION DE REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO	ESTABLECIDOS EN ART. 35 Y 56 DE LA LEY DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES DEL MTPS	MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES DEL MTPS	PROCEDIMIENTO DE REGISTROS DE CENTROS DE TRABAJO	COSTANCIAS SOBRE LA CONSULTA DEL REGISTRO EL REGISTRO DE LA EMPRESA EL EXPEDIENTE DE LA EMPRESA REGISTRADA O MODIFICADA OFICIO O NOTAS SOBRE CONSULTAS A REGISTRO	FIRMADO Y SELLADO POR EL COORDINADOR DE LA UNIDAD O JEFE REGIONAL O DEPARTAMENTAL	CENTROS DE TRABAJO



SOLICITUD DE INSPECCIÓN	DUI	USUARIO	BRINDAR ASESORIA Y ASISTENCIA LEGAL Y TÉCNICA	ASIGNACION DE INSPECCIÓN	ASIGNACION DE INSPECCIÓN FIRMADA POR EL SUPERVISOR, LA SOLICITUD DE INSPECCIÓN FIRMADA POR EL USUARIO Y EL REGISTRO DE ASIGNACION EN EL SNIT	TRabajador / EMPRESA
SOLICITUD DE INSPECCIÓN, VERBAL. ESCRITA, O ANONIMA	DUI	USUARIO	PROCEDIMIENTO DE TOMA DE SOLICITUD DE INSPECCIÓN	ASIGNACION DE INSPECCIÓN, SOLICITUD DE INSPECCIÓN FIRMADA POR EL USUARIO	ASIGNACION DE INSPECCIÓN FIRMADA POR EL SUPERVISOR, LA SOLICITUD DE INSPECCIÓN FIRMADA POR EL USUARIO Y EL REGISTRO DE ASIGNACION EN EL SNIT	TRabajador / EMPRESA
ASIGNACION DE INSPECCIÓN A TRAVEZ DEL SISTEMA SNIT	SOLICITUD DE INSPECCIÓN FIRMADA POR EL USUARIO	EL SUPERVISOR O EL DIRECTOR DE LA DGIT	VIIGILAR Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO A LA NORMATIVA LABORAL	RESOLUCIÓN DEL RESULTADO DE LA INSPECCIÓN, REMISIÓN DE EXPEDIENTE A TRAMITE ADMINISTRATIVO SANCIONADOR	RESOLUCIÓN FIRMADA POR EL SUPERVISOR Y EL JEFE DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA DE COMERCIO O JEFE DE INSPECCIÓN AGRICOLA	TRabajador / EMPRESA, UNIDAD ADMINISTRATIVA SANCIONADORA, ARCHIVO
SOLICITUD DE INSPECCION ASIGNADA A TRAVEZ DEL SISTEMA SNIT	SOLICITUD VERIFICADA POR EL SUPERVISOR	EL SUPERVISOR O EL DIRECTOR DE LA DGIT	PROCEDIMIENTO DE INSPECCION DE TRABAJO	RESOLUCIÓN DEL RESULTADO DE LA INSPECCIÓN, REMISIÓN DE EXPEDIENTE A TRAMITE ADMINISTRATIVO SANCIONADOR	RESOLUCIÓN FIRMADA POR EL SUPERVISOR Y EL JEFE DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA DE COMERCIO O JEFE DE INSPECCIÓN AGRICOLA	TRabajador / EMPRESA, UNIDAD ADMINISTRATIVA SANCIONADORA, ARCHIVO

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO PROCESO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	CODIGO DEL PROCESO	PM 01
		FECHA	25/09/2021

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO:

La Inspección de Trabajo, es un servicio público a cargo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, que tiene como objeto velar el cumplimiento de las disposiciones legales y convencionales en materia laboral, de promoción y formación para el trabajo, y de seguridad y salud ocupacional. Con la finalidad de identificar el incumplimiento a la normativa laboral.

ALCANCE:

El proceso será aplicable a la Oficina Central y las Oficinas Regionales y Departamentales a nivel nacional, inicia desde la toma de solicitud de inspección, el registro, modificación o actualización de centros de trabajo hasta la ejecución de la inspección de trabajo y su resolución definitiva o remisión a tramite administrativo sancionador.


INDICADOR	INDICE DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META
Registros de centros de trabajo	$= \frac{\text{Centros de Trabajo actualizados}}{\text{Total de centros de trabajo con actualización de registro vencido}} \times 100$	Mensual	Identificar el 100% de las empresas que han actualizado el registro de centros de trabajo
Inspecciones realizadas	$= \frac{\text{Inspecciones efectuadas}}{\text{Inspecciones programadas}} \times 100$	Mensual	Ejecutar el 100% de las inspecciones asignadas
Tratamiento de incidencias	$= \frac{\text{Inspecciones de trabajo asignados}}{\text{Solicitudes de inspecciones de trabajo recibidas}} \times 100$	Mensual	La demora de asignación de inspecciones de trabajo será <= a 24 horas hábiles como máximo

Anexo 2: Manuales de Organización y Funciones




MINISTERIO
DE TRABAJO
Y PREVISIÓN
SOCIAL

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO**


 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 167</p>

AUTORIZÓ:	VISTO BUENO:
<p>_____</p> <p>Sr. Oscar Rolando Castro Ministro de Trabajo y Previsión Social</p>	<p>_____</p> <p>Lic. Marvin Humberto Juárez López Director Ejecutivo</p>
REVISÓ:	ELABORÓ:
<p>_____</p> <p>Ing. Arístides Enrique Paz Torres Jefe de la Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad</p>	<p>_____</p> <p>Licda. Elia Waleska Galdámez de Nájera Técnico Especialista Dirección Ejecutiva</p>

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 168</p>


ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	170
2. OBJETIVO GENERAL	170
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	170
4. ALCANCE	170
5. LINEAMIENTOS	171
6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	172
6.1. DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO.....	173
6.1.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA OFICINA DE ASESORÍA LEGAL Y TÉCNICA.....	177
6.1.1.1. OFICINA DE ASESORÍA LEGAL Y TÉCNICA	177
6.1.1.1.1. ÁREA TÉCNICA	180
6.1.1.1.2. ÁREA DE ASESORIA LEGAL.....	181
6.1.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA UNIDAD DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS	182
6.1.2.1. UNIDAD DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS	182
6.1.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	186
6.1.3.1. SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO	187
6.1.3.1.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA OFICINA DE REGISTRO DE EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS.....	190
6.1.3.1.1.1. OFICINA DE REGISTRO DE EMPRESA Y ESTABLECIMIENTOS.....	190
6.1.3.1.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA OFICINA DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE INSPECCIÓN	192
6.1.3.1.2.1. OFICINA DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE INSPECCIÓN	192
6.1.3.1.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA UNIDAD DE LIQUIDACIÓN LABORAL.....	195
6.1.3.1.3.1. UNIDAD DE LIQUIDACIÓN LABORAL	195
6.1.3.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO	197
6.1.3.1.4.1. DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO	198
6.1.3.1.4.1.1. SECCIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONADORA	201

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 169</p>

6.1.3.1.4.1.2. SUPERVISORIAS	202
6.1.3.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN AGROPECUARIA	203
6.1.3.1.5.1. DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN AGROPECUARIA	203
6.1.3.1.5.1.1. SECCIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONADORA	206
6.1.3.1.5.1.2. SUPERVISORIAS	206
7. DISPOSICIONES FINALES	208
8. CONTROL DE CAMBIOS	208



 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 170</p>

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual es una herramienta de apoyo al proceso organizacional de la Dirección General de Inspección de Trabajo y un instrumento técnico que forma parte del sistema de control interno administrativo, que permite agilizar los procesos institucionales, evita la duplicidad de funciones, delimita las responsabilidades, establece canales de comunicación e información, contribuyendo a la transparencia en la rendición de cuentas. Así como también, detalla la dependencia jerárquica, estructura interna, objetivo, funciones y relaciones de comunicación asignadas a cada una de las Unidades Organizativas que conforman la Institución para brindar un marco general de actuación.

2. OBJETIVO GENERAL


Definir la estructura orgánica y funcional, así como los tramos de control, responsabilidad y los canales de comunicación que permitan un adecuado funcionamiento administrativo de la institución.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Establecer las bases para mantener un efectivo sistema de control interno y facilitar la identificación y control de las funciones delegadas.
- b. Definir y establecer las responsabilidades, atribuciones, funciones, relaciones internas, de las Unidades Organizativas que conforman la DGIT.


4. ALCANCE

El Manual de Organización y Funciones será aplicable a todo el personal de la Dirección General de Inspección de Trabajo.

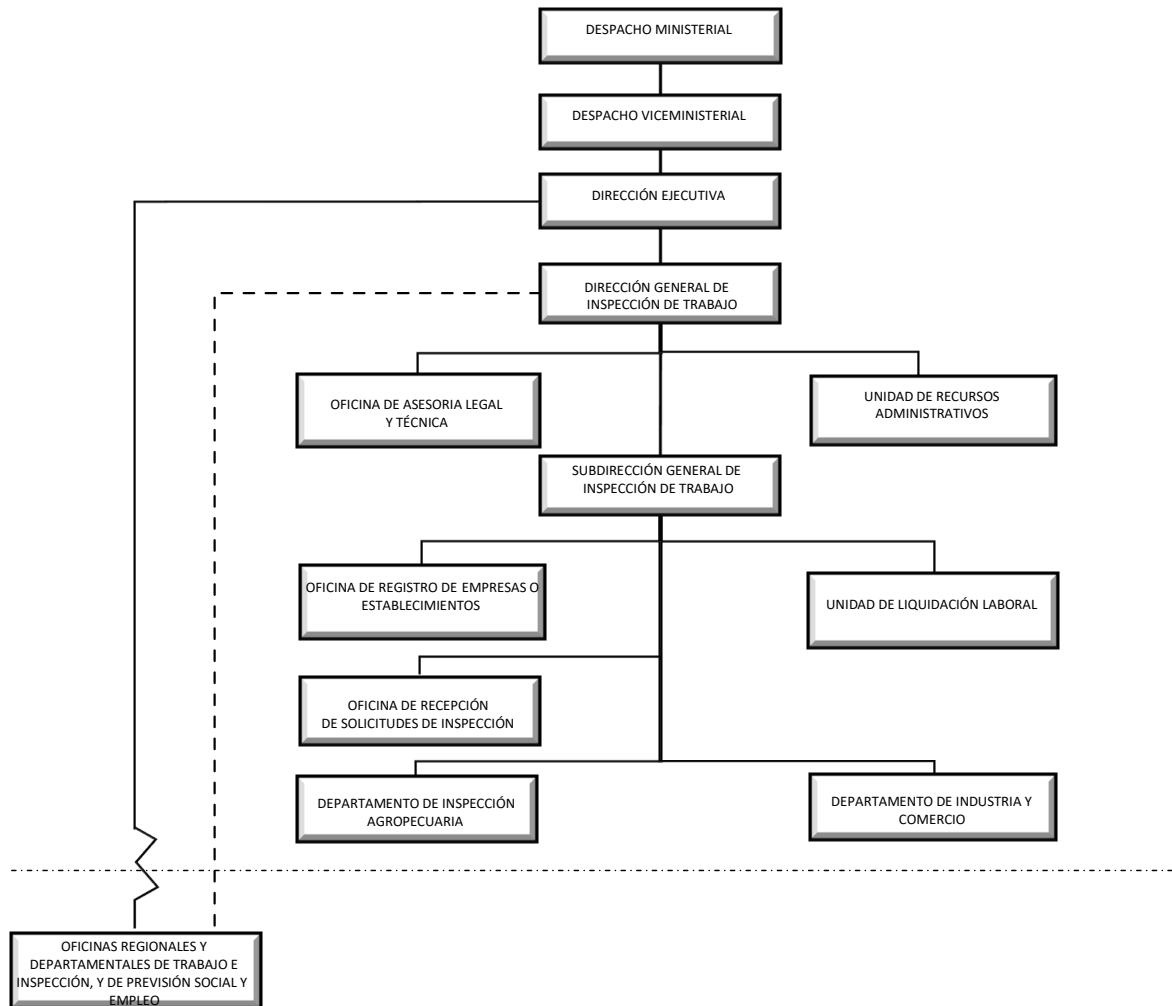
 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 171</p>


5. LINEAMIENTOS

- La Dirección General de Inspección de Trabajo, establecerá las estructuras que sean necesarias para el cumplimiento de sus fines y para la organización y coordinación de las actividades internas y externas de sus órganos.
 - El Jefe de Las Oficinas Departamentales de Trabajo e Inspección y de Previsión social y Empleo, al no poseer sección de resolución de conflictos laborales, sin embargo, se podrá prestar el servicio a través de los colaboradores jurídicos, los cuales estarán a cargo del Jefe de la oficina Departamental. De igual forma se gestionará el trámite en la Oficina Regional correspondiente cuando el caso lo amerite.
 - Las Oficinas Regionales y Departamentales de Trabajo, Inspección y de Previsión Social y Empleo, a través de la Sección de Seguridad, Higiene y Previsión de Riesgos Ocupacionales, gestionarán ante el Departamento de Seguridad e Higiene Ocupacional de la Dirección General de Previsión Social de la Oficina Central, los trámites siguientes: solicitudes para acreditación de peritos, aprobación de planos y proyectos de construcción, aprobación de informes de peritaje, asignación de registro para generadores de vapor.
-

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Código: MOF-01-2021
		Versión: 02
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha: 25/02/2021
		Página 172

6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	Código: MOF-01-2021
			Versión: 02
		MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES INSTITUCIONAL.	Fecha: 25/02/2021
			Página 8

6.1. DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO


Dependencia jerárquica: Dirección Ejecutiva.
Unidades o áreas que dependen jerárquicamente: <ul style="list-style-type: none"> ● Unidad de Asesoría Legal y Técnica ● Unidad de Recursos Administrativos ● Subdirección General de Inspección de Trabajo

A. OBJETIVO

Dirigir, planificar y coordinar la actuación y funcionamiento de la inspección de trabajo, con el fin de velar por el cumplimiento de las normas laborales, disposiciones legales y las normas básicas de higiene y seguridad ocupacionales, como medio de prevenir los conflictos laborales y velar por la seguridad en los lugares de trabajo.

B. BASE LEGAL


-
- Constitución de la República.
 - Código de Trabajo.
 - Convenios Internacionales OIT.
 - Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.
 - Ley de Procedimientos Administrativos.
 - Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
 - Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
 - Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna.
 - Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.
 - Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
 - Ley de Mejora Regulatoria.
 - Ley de Ética Gubernamental de El Salvador.
 - Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 174</p>


- Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización.
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
- Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- Código Procesal Civil y Mercantil.
- Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.
- Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.
- Ley del Servicio Civil.
- Ley de la Carrera Administrativa Municipal.
- Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos.
- Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Plan Anual de Trabajo.
- Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
- Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.

C. FUNCIONES


-
1. Coordinar la elaboración de los planes que permitan concretar las funciones de verificación, sanción y asistencia propias de la inspección del trabajo.
 2. Verificar del cumplimiento de las disposiciones laborales, de salud e higiene ocupacional previniendo los conflictos laborales.
 3. Procurar el acatamiento de la normativa laboral, de seguridad e higiene ocupacional a través del ejercicio de la potestad administrativa sancionadora.
 4. Articular con el resto de las dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social la elaboración de las políticas que le correspondan.
-

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 175</p>

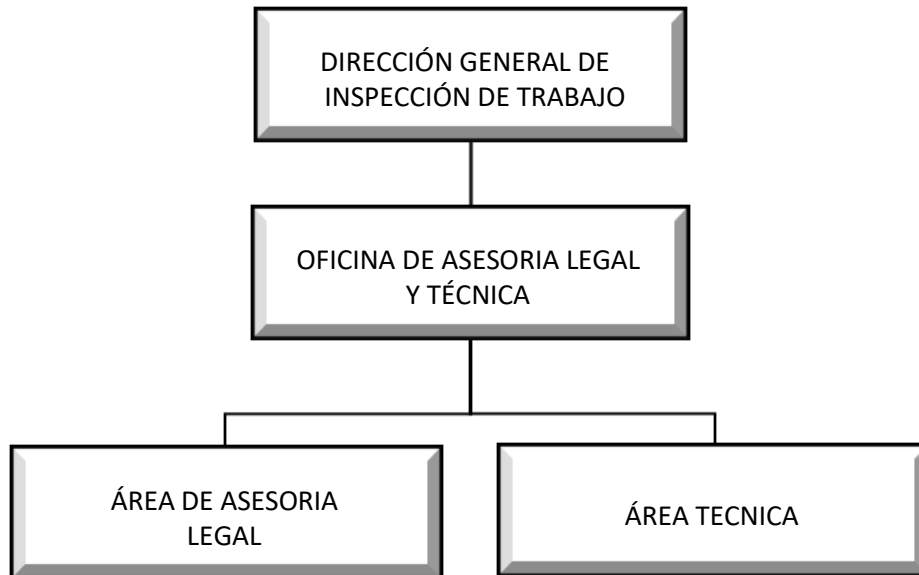
5. Coordinar con las oficinas regionales y departamentales la ejecución de las funciones de inspección de trabajo.
 6. Evaluar periódicamente la ejecución y efectividad de las disposiciones relativas a la inspección de trabajo para asegurar el logro de metas y objetivos institucionales.
 7. Brindar las directrices, lineamientos generales, instrucciones y criterios técnicos para el desarrollo de la labor inspectiva a nivel nacional y en coordinación con las autoridades competentes.
 8. Emitir opinión jurídica a empleadores, trabajadores y organizaciones sociales, sobre disposiciones legales para el cumplimiento de la normativa laboral vigente.
 9. Emitir calificación de actividades, si las labores que desempeñan las personas trabajadoras de un lugar de trabajo son agropecuarias, de servicio, industria u otras.
 10. Gestionar ante el Despacho Viceministerial la resolución del cumplimiento de obligaciones labores solicitados por las empresas para el traslado o reexportación de maquinaria.
 11. Autorizar solvencias de procedimientos laborales pendientes, de personas naturales y Jurídicas.
 12. Certificar las resoluciones emitidas para el trámite sancionatorio de los Departamento de Inspección, Industria y Comercio y del Departamento de Inspección Agropecuaria para su remisión a la Fiscalía General de la República.
 13. Tramitar los procesos de clausura de los lugares de trabajo a solicitud del Director(a) General de Previsión Social cuando la gravedad o inminencia del peligro lo amerite, y que ofrezcan peligro para la vida, integridad física o salud de los trabajadores. Así como autorizar la reanudación de labores. Cuando se tenga la certificación que han desaparecido los peligros
 14. Autorizar suspensiones disciplinarias de más de un día y hasta por un plazo no mayor de treinta días, a trabajadores a nivel nacional que laboran en la empresa privada o autónoma (no sujetos a la Ley de Salarios), con el fin de garantizar el debido proceso, el derecho de defensa y la seguridad jurídica.
 15. Tramitar los recursos administrativos en segunda instancia.
-

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 176</p>

16. Certificar las diligencias en las que consten las multas impuestas a los administrados y remitirla al Ministerio de Hacienda para su respectivo cobro.
 17. Emitir resolución de trámite de los Expedientes de la Unidad de Recursos Administrativos
 18. Verificar a nivel nacional el seguimiento en los casos de Contenciosos Administrativo, sobre resoluciones de Primera Instancia y Segunda Instancia.
 19. Definir los mecanismos de control que aseguren la confidencialidad e imparcialidad de los servicios que presta la DGIT respecto al incumplimiento e infracciones de disposiciones legales.
 20. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.
-

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Código: MOF-01-2021
		Versión: 02
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha: 25/02/2021
		Página 177

6.1.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA OFICINA DE ASESORÍA LEGAL Y TÉCNICA




6.1.1.1. OFICINA DE ASESORÍA LEGAL Y TÉCNICA

Dependencia jerárquica: Dirección General de Inspección de Trabajo
Unidades o Áreas o puestos que Dependen Jerárquicamente: <ul style="list-style-type: none"> ● Área Asesoría legal ● Área técnica


A. OBJETIVO

Brindar apoyo y asistencia técnica y jurídica a la Dirección General de Inspección de Trabajo, en el registro y control de las inspecciones a nivel nacional, así como diligenciar procesos contemplados en la normativa laboral, representar a los funcionarios de dicha Dirección ante Jurisdicción contenciosa administrativa, aplicando y recopilando los criterios jurisprudenciales emitidos por los tribunales vinculados al quehacer de la Institución. Así como proponer los proyectos de mejora en dichos procesos

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 178</p>


B. BASE LEGAL

- Constitución de la República.
 - Código de Trabajo.
 - Código Procesal Civil y Mercantil.
 - Convenios Internacionales OIT.
 - Ley de Organización y Funciones del sector trabajo y previsión social.
 - Ley de Procedimientos Administrativos.
 - Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
 - Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.
 - Ley de lo Contencioso Administrativo.
 - Ley de Mejora Regulatoria.
 - Ley de Ética Gubernamental de El Salvador.
 - Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.
 - Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización.
 - Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.
 - Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.
 - Ley Especial Reguladora para la Contratación y Colocación de la Gente de Mar en Buques de Bandera Extranjera.
 - Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
 - Ley Especial para la Regulación e Instalación de Salas Cuna para Los Hijos de los Trabajadores.
 - Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
 - Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
 - Decreto ejecutivo sobre salario mínimo.
 - Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
 - Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
 - Otras fuentes de derecho laboral.
-

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 179</p>

C. FUNCIONES.

1. Asistir a la Dirección General de la Inspección de Trabajo para asegurar el cumplimiento de las normativas laborales y de salud e higiene ocupacional que prevengan los conflictos a través de mecanismos distintos de la inspección de trabajo.
2. Medir y actualizar el sistema de monitoreo y evaluación de la Dirección General de Inspección de Trabajo, incluyendo los resultados de los planes de inspección.
3. Proponer proyectos de mejora de los procesos a través Estudios de verificación empírica, generando evidencia de los hallazgos justificando los criterios de aplicación legal y proponiendo los planes de capacitación y de implementación de mejora en los procesos, así como los puntos de control en los mismos.
4. Iniciar el proceso de sistematización del precedentes administrativo y judicial para la creación del tesoro para el MTPS, empezando por los tribunales de cierre (sede judicial), tales como Sala de lo Constitucional y Sala de lo Contencioso Administrativo.
5. Analizar la eficacia de las inspecciones programadas y las especiales y proponer criterios para mejorar la planificación y el cumplimiento de metas y objetivos.
6. Representar a los funcionarios que forman parte de la Dirección General de Inspección de Trabajo ante la jurisdicción contenciosa administrativa, contestando demandas y emplazamientos, medidas cautelares, diligencias iniciales del procedimiento, prevenciones procesales y otras.
7. Participar en audiencias orales en los juzgados, Cámara y Sala de lo Contencioso Administrativo, presentado los recursos de administrativos de apelación que considere pertinentes.
8. Dar apoyo técnico-jurídico a la Dirección General de Inspección de Trabajo cuando sea solicitado en la revisión de los proyectos de resoluciones de los recursos de apelación y de extraordinario de revisión y de reconsideración emitidos por la Unidad de Recursos Administrativos.


 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 180</p>

9. Emitir, a solicitud de instancias externas (públicas, privadas o internacionales), proyectos de opiniones legales sobre normativa nacional o internacional y sobre casos concretos sometidos a valoración del Director General de Inspección de Trabajo.
10. Recopilar los criterios jurisprudenciales en los que haya participado la DGIT o sean de interés para su quehacer, para ser considerados en los procesos de mejora continua, fortalecer las competencias del personal y otros fines.
11. Dar seguimiento a la aplicación y observancia de los criterios jurisprudenciales en materia laboral, en las actuaciones de los servidores públicos de la DGIT.
12. Dar asistencia y acompañamiento legal a las oficinas regionales y departamentales, en asuntos relacionados al quehacer de la Dirección.
13. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.

6.1.1.1.1. ÁREA TÉCNICA.

A. FUNCIONES

1. Mantener actualizado el sistema de monitoreo y evaluación de la Dirección General de Inspección de Trabajo, incluyendo los resultados de los planes de inspección.
 2. Llevar el registro y control de estadísticas e indicadores a nivel nacional de los servicios brindados por la DGIT para elaborar los informes correspondientes.
 3. Establecer las pertinencias legales de las denuncias recibidas a través del Call Center, plataformas electrónicas y redes sociales relacionadas a los servicios que brinda la DGIT canalizando las inspecciones correspondientes a nivel nacional, para su debida diligencia.
 4. Entregar a las jefaturas de los Departamentos de Industria y comercio, Departamento Agropecuario y jefaturas Regionales las peticiones de solicitudes de inspecciones recibidas en el Call Center, las plataformas electrónicas y redes sociales del MTPS con la finalidad que dichas jefaturas asignen las inspecciones a las asesorías correspondientes.
 5. Dar seguimiento a las asignaciones de inspección realizadas a nivel nacional para asegurar su eficacia, cumplimiento y la adecuada información a los usuarios.
-


 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 181</p>

6. Generar los informes solicitados por las diferentes áreas del MTPS con relación a los procesos y servicios de la DGIT.
7. Todas aquellas funciones e instrucciones técnico-jurídico que encomiende el Director General de Inspección de Trabajo o el Nivel Superior.

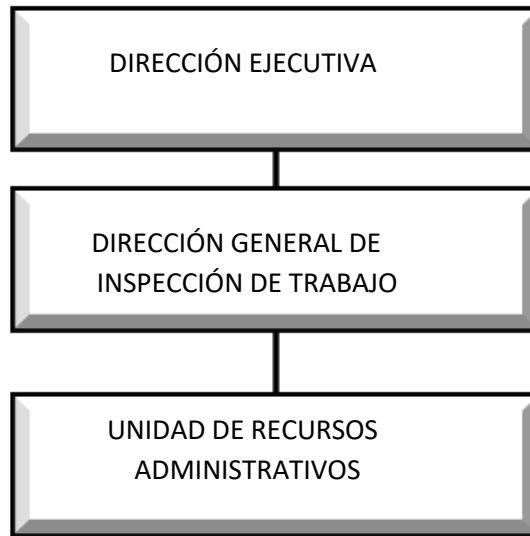
6.1.1.1.2. ÁREA DE ASESORIA LEGAL

A. FUNCIONES

1. Diligenciar la resolución del cumplimiento de obligaciones labores solicitados por las empresas para el traslado o reexportación de maquinaria.
 2. Dar respuesta a peticiones de resolución de calificación de labores y gestionar firma del Director General de Inspección de Trabajo.
 3. Diligenciar el trámite de solicitud de sustitución patronal, gestionar la inspección de trabajo y elaborar en base al dictamen del acta de inspección, la sustitución patronal a nivel nacional.
 4. Diligenciar a petición de la Dirección General de Previsión Social el procedimiento de clausura del lugar de trabajo o de aparatos o equipo de trabajo que ofrezcan peligro grave para la vida y la integridad física o la salud de los trabajadores.
 5. Recibir y tramitar solicitudes de la parte empleadora a nivel nacional para la autorización de suspensión disciplinaria a trabajadores, verificando que cumplan con los requisitos legales establecidos y extender resoluciones de suspensiones disciplinarias solicitadas por las empresas o instituciones privadas o nacionales.
 6. Extender certificaciones de expedientes de inspección, trámite sancionatorio y recursos administrativos solicitados.
 7. Tramitar las certificaciones de expedientes de multas no pagadas para ser remitidas a la Fiscalía General de la República y gestionar la firma del Director.
 8. Emitir opiniones jurídicas solicitadas por la Dirección General de Inspección de Trabajo o las oficinas regionales y departamentales en materia inspección de trabajo.
 9. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.
-

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 182</p>

6.1.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA UNIDAD DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS



6.1.2.1. UNIDAD DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS


<p>Dependencia jerárquica: Dirección General de Inspección de Trabajo</p>
<p>Unidades o áreas que dependen jerárquicamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna

A. OBJETIVO


Velar por el cumplimiento legal de la normativa laboral vigente y el cumplimiento del proceso sancionatorio establecido en el trámite de los recursos administrativos.

B. BASE LEGAL

- Constitución de la República de El Salvador.
 - Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.
-


 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 183</p>

- Código de Trabajo.
 - Ley de Procedimientos Administrativos.
 - Convenios Internacionales OIT ratificados por El Salvador.
 - Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
 - Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
 - Ley de Procedimientos Administrativos.
 - Ley de Mejora Regulatoria.
 - Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.
 - Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
 - Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
 - Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.
 - Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna.
 - Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
 - Código Procesal Civil y Mercantil.
 - Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.
 - Ley del sistema de Ahorro para Pensiones.
 - Ley del Servicio Civil.
 - Ley de la Carrera Administrativa Municipal.
 - Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos.
 - Ley de Ética Gubernamental de El Salvador.
 - Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
 - Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
 - Plan Anual de Trabajo.
 - Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
 - Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.
-


 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 184</p>

C. FUNCIONES

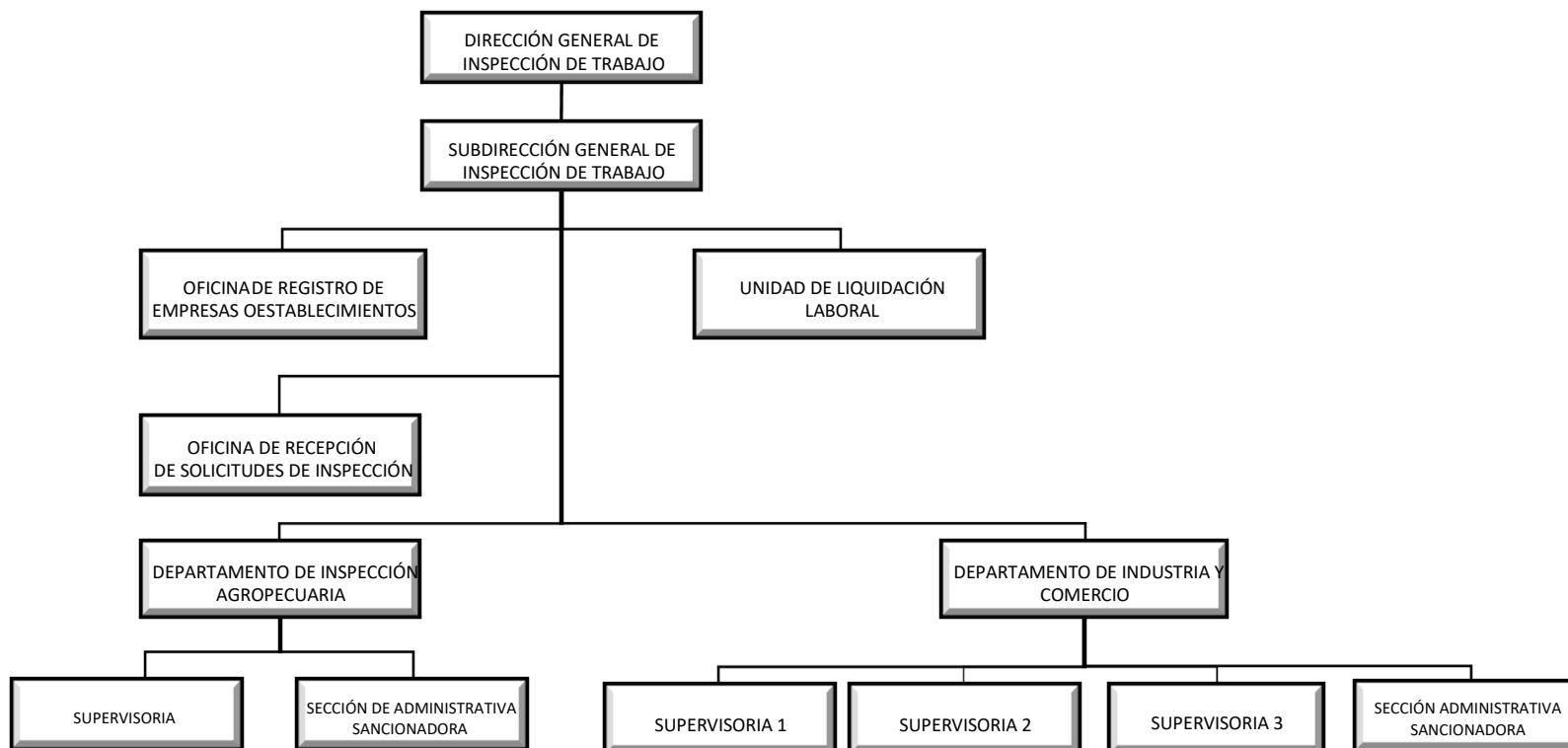
1. Admitir y dar seguimiento a las solicitudes de recursos administrativos presentados por personas naturales y sociedades analizando el expediente, los argumentos propuestos por el recurrente y los medios probatorios incorporados, con la finalidad de resolver conforme a derecho los recursos administrativos interpuestos.
2. Proporcionar asesoría a los empleadores y trabajadores, sobre recursos presentados y avances de trámites de estos.
3. Emitir respuestas a las peticiones formuladas por el recurrente.
4. Recibir las solicitudes de los recursos interpuestos de los ciudadanos en el ejercicio del derecho de impugnación, para su análisis de la admisión, prevenciones y rechazos del recurso y respectivo trámite.
5. Gestionar, y coordinar la solicitud y remisión de los expedientes administrativos de primera instancia, sujetos a recursos administrativos al departamento de Inspección de Industria y comercio, Inspección Agropecuaria y Oficinas Regionales.
6. Ejecutar el procedimiento legal de sustanciación de los recursos administrativos interpuestos, hasta la notificación de la resolución final, con base a la legislación vigente.
7. Tramitar incidentes procedimentales suscitados dentro los Recursos Administrativos.
8. Revisar, observar y aplicar los lineamientos jurídicos definidos para los autos, resoluciones u otra documentación generada en el trámite de recursos administrativos, previa autorización de la Dirección General de Inspección del Trabajo.
9. Elaborar y proponer los criterios jurídicos de interpretación y aplicación de la normativa Laboral y leyes afines, con el objeto de resolver con objetividad los recursos administrativos presentados, considerando los reclamos de los recurrentes y con apego a la ley.
10. Gestionar y coordinar la aprobación de los autos de sustanciación y resoluciones ante la Dirección General de Inspección de Trabajo, así como coordinar la notificación de la documentación generada.


 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 185</p>

11. Brindar información y respuesta con soporte técnico y jurídico a las peticiones realizadas por los usuarios internos, relacionados con la aplicación de las normativas laborales.
 12. Rendir informe, evacuar y dar soporte técnico y jurídico a las consultas a solicitud de usuarios internos.
 13. Mantener un inventario actualizado de expedientes diligenciados, así como implementar mecanismos de control interno que permitan garantizar la seguridad de la documentación bajo su custodia.
 14. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.
-

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Código: MOF-01-2021
		Versión: 02
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha: 25/02/2021
		Página 186

6.1.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO



 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 187</p>

6.1.3.1. SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN GENERAL DE TRABAJO


<p>Dependencia jerárquica: Dirección Ejecutiva.</p>
<p>Unidades o áreas que dependen jerárquicamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Oficina de Registro de Establecimientos ● Unidad de Liquidación Laboral ● Oficina de Recepción de Solicitudes de Inspección ● Departamento de Inspección, Industria y Comercio ● Departamento de Inspección Agropecuaria

A. OBJETIVO

Dirigir, planificar y coordinar la actuación y funcionamiento de los servicios y procesos de la DGIT, con el fin de velar por el cumplimiento de la normativa interna, legislación laboral disposiciones legales y reglamentarias, así como las normas básicas de higiene y seguridad ocupacionales, como medio de prevenir los conflictos laborales y velar por la seguridad en los lugares de trabajo.

B. BASE LEGAL


-
- Constitución de la República.
 - Código de Trabajo.
 - Convenios Internacionales OIT.
 - Ley de Organización y Funciones del sector trabajo y previsión social.
 - Ley de Procedimientos Administrativos.
 - Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
 - Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
 - Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna.
 - Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.
 - Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
 - Ley de Mejora Regulatoria.
 - Ley de Ética Gubernamental de El Salvador.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 188</p>


- Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.
- Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización.
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
- Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- Código Procesal Civil y Mercantil.
- Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.
- Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.
- Ley del Servicio Civil.
- Ley de la Carrera Administrativa Municipal.
- Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos.
- Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Plan Anual de Trabajo.
- Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
- Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.

C. FUNCIONES

-
1. Desarrollar los mecanismos para hacer el seguimiento a la implementación y cumplimiento de los planes de la Dirección General de Inspección de Trabajo, los compromisos adquiridos ante la OIT y agencias de cooperación respecto de las funciones que le competen a la Dirección.
 2. Proponer mecanismos e instrumentos para el seguimiento de las funciones de verificación, sanción y asistencia de la Dirección General de Inspección de Trabajo. y a las oficinas Regionales y Departamentales.
 3. Coordinar la atención de los usuarios por medio de la función de asistencia para el cumplimiento de las disposiciones legales para prevenir los conflictos laborales.
 4. Diseñar e implementar en coordinación con la Oficina de Asesoría Legal y Técnica los planes solicitados por la Dirección General de Inspección de Trabajo.
-

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Código: MOF-01-2021
			Versión: 02
		MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha: 25/02/2021
			Página 189

5. Verificar el cumplimiento de lineamientos generales, instrucciones, criterios técnicos y consultas a la labor inspectiva, en coordinación con las autoridades competentes por razón de la materia.
 6. Supervisar el registro de inscripción y actualización de empresa o establecimiento a nivel nacional.
 7. Coordinar con los departamentos, unidades, secciones, supervisorías la unificación de criterios en la aplicación de legislación laboral.
 8. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.
-

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Código: MOF-01-2021
		Versión: 02
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha: 25/02/2021
		Página 190

6.1.3.1.1. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA OFICINA DE REGISTRO DE EMPRESAS Y ESTABLECIMIENTOS



6.1.3.1.1.1. OFICINA DE REGISTRO DE EMPRESA Y ESTABLECIMIENTOS


Dependencia jerárquica: Sub-Dirección General de Inspección de Trabajo
Unidades o Áreas o puestos que Dependen Jerárquicamente: <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna

A. OBJETIVO

Realizar la inscripción, actualización y el registro de empresas, establecimientos y sus sucursales a nivel nacional de conformidad a los requisitos legales establecidos, así como las consultas solicitadas interna y externamente.

B. BASE LEGAL


-
- Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.
 - Ley de Mejora Regulatoria.
-

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 191</p>

- Ley de Procedimientos Administrativos.
- Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.
- Ley de Ética Gubernamental de El Salvador.
- Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

C. FUNCIONES

-
1. Facilitar la ejecución de los procesos de verificación y sanción de la Dirección General de Inspección de Trabajo a través de la gestión y difusión de la información relativa a los empleadores y o de centros de trabajo.
 2. Inscribir, registrar o actualizar centros de trabajo por medio presencial o virtual a nivel nacional para persona jurídica o persona natural y otros verificando el cumplimiento de los requisitos legales establecidos.
 3. Emitir la constancia anual de inscripción, de modificación o de actualización de empleadores y los centros de trabajo donde los trabajadores desempeñan sus labores.
 4. Llevar un registro actualizado de la inscripción, de modificación o actualización de empleadores y centros de trabajo a nivel nacional para la formulación de planes del MTPS.
 5. Brindar información a usuarios internos de las diferentes direcciones del MTPS que por razón del servicio necesitan información del registro para complementar otros trámites que brinda la institución.
 6. Facilitar información y respuesta a las solicitudes de los usuarios externos del MTPS a nivel nacional sobre el registro cuando sea requerido por las instituciones como juzgados, FGR, PGR y otras instituciones públicas.
 7. Emitir informe mensual sobre el registro de los empleadores que no han realizado en un año la actualización con la finalidad de incluir en los planes de inspecciones de trabajo la verificación del incumplimiento a la normativa.
 8. Coordinar a nivel nacional con las oficinas regionales sobre los lineamientos a seguir para el registro.
 9. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.
-

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 192</p>

6.1.3.1.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA OFICINA DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE INSPECCIÓN



6.1.3.1.2.1. OFICINA DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE INSPECCIÓN


<p>Dependencia jerárquica: Sub-Dirección General de Inspección de Trabajo</p>
<p>Unidades o áreas que dependen jerárquicamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguna

A. OBJETIVO


Brindar el servicio de toma de solicitud de Inspecciones y promover el cumplimiento y vigilancias de las normas laborales.

B. BASE LEGAL

-
- Constitución de la República de El Salvador.
 - Código de Trabajo.
-


 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 193</p>

- Convenios Internacionales OIT ratificados por El Salvador.
 - Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.
 - Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
 - Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
 - Ley de Procedimientos Administrativos.
 - Ley de Mejora Regulatoria.
 - Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.
 - Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
 - Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
 - Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.
 - Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna.
 - Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
 - Código Procesal Civil y Mercantil.
 - Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.
 - Ley del sistema de Ahorro para Pensiones.
 - Ley del Servicio Civil.
 - Ley de la Carrera Administrativa Municipal.
 - Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos.
 - Ley de Ética Gubernamental de El Salvador.
 - Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
 - Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
 - Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
 - Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.
-

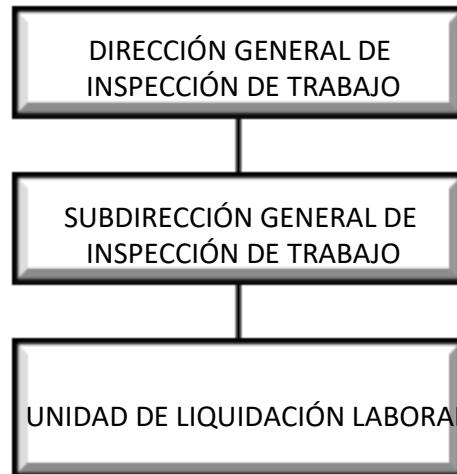
 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 194</p>

C. FUNCIONES

1. Brindar asesoría y orientar a los usuarios sobre el servicio de inspección que brinda el Ministerio de trabajo en cuanto a la legislación laboral y leyes afines y derivarlos a otras instituciones correspondientes.
 2. Entregar por escrito la negativa de una solicitud de inspección al solicitante.
 3. Ser receptores de solicitudes de inspecciones para el trámite de ley correspondiente.
 4. Registrar solicitudes de inspecciones no programadas o especiales de acuerdo con demandas a los Departamentos: de Inspecciones de Industria y Comercio y de Inspección Agropecuaria.
 5. Tomar los datos de las solicitudes de inspecciones no programadas fuera de San Salvador, entregando a las Jefaturas de los Departamentos Industria y Comercio y Agropecuario para remisión correspondiente.
 6. Registrar la petición de solicitud de inspección en SNIT asignando al Inspector que diligenciará la inspección de trabajo.
 7. Remitir las solicitudes de inspección para la planificación del trabajo de las supervisorías.
 8. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.
-

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Código: MOF-01-2021
		Versión: 02
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha: 25/02/2021
		Página 195

6.1.3.1.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA UNIDAD DE LIQUIDACIÓN LABORAL



6.1.3.1.3.1. UNIDAD DE LIQUIDACIÓN LABORAL


Dependencia jerárquica: Sub-Dirección General de Inspección de Trabajo
Unidades o áreas que dependen jerárquicamente: <ul style="list-style-type: none"> ● Ninguna

A. OBJETIVO

Brindar asesoría laboral y realizar el cálculo de indemnización y demás prestaciones sociales, para que el trabajador o empleador o sus representantes respectivamente tengan conocimiento de la cantidad que debe recibir o pagar conforme a lo establecido en la Ley y sus decretos, como medio de prevenir los conflictos velar por el cumplimiento de los derechos laborales los trabajadores y empleadores.

B. BASE LEGAL


- La Constitucional de República.
- Código de Trabajo.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 196</p>

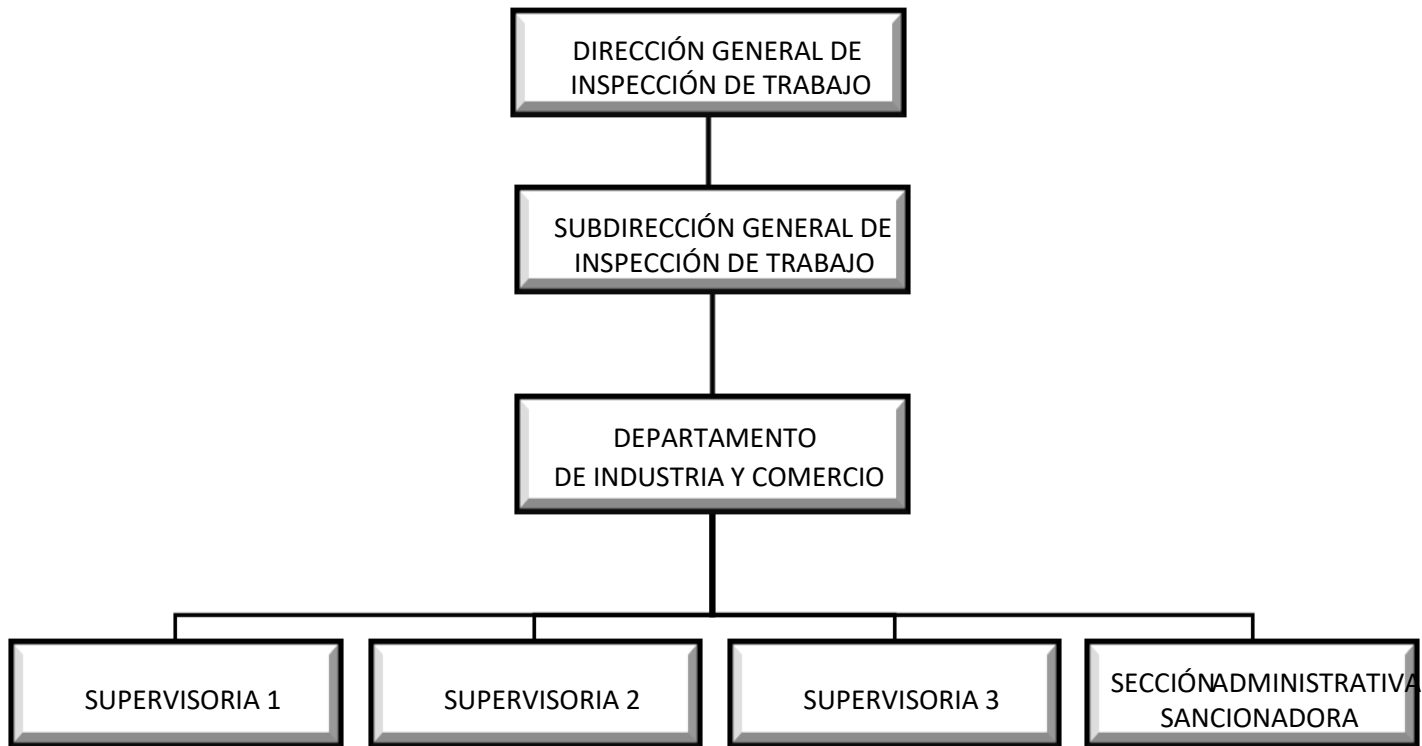
- Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.
- Ley de procedimientos Administrativos.
- Decreto 592 Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.
- Decreto 593 Reformas a la Ley del Servicio Civil.
- Decreto 594 Reformas a la Ley de la Carrera Administrativa Municipal.
- Ley de Ética Gubernamental de El Salvador.
- Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.


C. FUNCIONES

-
1. Elaborar y autorizar cálculos de indemnización anual o por despido, retiro voluntario o cualquier y otras prestaciones contempladas en la legislación laboral a solicitud de trabajadores o empleadores.
 2. Atender solicitudes de cálculos de indemnización o prestaciones laborales y entregar Hojas de Terminación de Contrato.
 3. Atender cálculos para conciliaciones laborales solicitados por la Procuraduría General de la República, Juzgados de lo laboral o Fiscalía General de la República.
 4. Gestionar y entregar Hojas de Retiro voluntario al sector Municipal, Público y Privado.
 5. Coordinar con empresas que están en proceso de cierre la elaboración de cálculos de indemnización de los empleados.
 6. Coordinar a nivel nacional las estadísticas de los cálculos de las diferentes prestaciones.
 7. Brindar asesoría sobre la legislación laboral a los usuarios que lo solicitan y proveer certeza de la voluntad de los trabajadores de finalizar la relación laboral.
 8. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.
-

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 197</p>

6.1.3.1.4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO



 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Código: MOF-01-2021
			Versión: 02
		MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha: 25/02/2021
			Página 198

6.1.3.1.4.1. DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO


Dependencia jerárquica: Dirección General de Inspección de Trabajo
Unidades o Áreas o puestos que Dependen Jerárquicamente: <ul style="list-style-type: none"> ● Supervisoría 1 ● Supervisoría 2 ● Supervisoría 3 ● Sección Administrativa Sancionadora

A. OBJETIVO

Dirigir y supervisar las inspecciones de trabajo a nivel nacional velando por el fiel cumplimiento de las disposiciones legales que rigen las relaciones laborales; así como desarrollar funciones de asesoramiento técnico sobre el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables en materia laboral y de seguridad y salud ocupacional realizando el procedimiento administrativo sancionador.

B. BASE LEGAL


- Constitución de la República de El Salvador.
- Código de Trabajo.
- Convenios Internacionales OIT ratificados por El Salvador.
- Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
- Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- Ley de Procedimientos Administrativos.
- Ley de Mejora Regulatoria.
- Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.
- Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 199</p>


- Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.
- Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna.
- Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
- Código Procesal Civil y Mercantil.
- Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.
- Ley del sistema de Ahorro para Pensiones.
- Ley del Servicio Civil.
- Ley de la Carrera Administrativa Municipal.
- Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos.
- Ley de Ética Gubernamental de El Salvador.
- Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Plan Anual de Trabajo.
- Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
- Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.

C. FUNCIONES.

-
1. Verificar el cumplimiento de las disposiciones de trabajo para prevenir los conflictos a través de la inspección de trabajo de las actividades de industria, comercio y servicios.
 2. Procurar el cumplimiento de la normativa de trabajo y de salud e higiene ocupacional a través de la potestad administrativa sancionadora de las actividades de industria, comercio y servicios.
 3. Elaborar y coordinar con las Supervisoras del Depto. de Inspección de Industria y Comercio, el Plan Mensual de inspección, con el objeto de considerar la asignación de las inspecciones programadas en los lugares de trabajo de su competencia.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 200</p>


4. Facilitar el funcionamiento de la inspección de trabajo ubicando de manera suficiente y oportuna los recursos requeridos para ello.
5. Asignar a través del sistema de inspecciones a las asesorías correspondientes las inspecciones de trabajo de las solicitudes de inspecciones recibidas a través del Call Center, las plataformas electrónicas y redes sociales del MTPS.
6. Sancionar de conformidad a los incumplimientos a la normativa laboral, verificadas por los Inspectores de trabajo, absolver si se verifica el cumplimiento a la normativa laboral y en materia de SSO; y/o archivar el expediente.
7. Tramitar de conformidad a la ley los expedientes remitidos por las Direcciones y las oficinas Departamentales de La Libertad y Chalatenango, para aplicar el procedimiento administrativo sancionatorio.
8. Autorizar los Libros de Control de Asistencia Diaria de los Trabajadores.
9. Brindar información y respuesta a peticiones realizadas por los usuarios y otras partes interesadas, relacionados con la aplicación de las normas laborales y en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
10. Implementar los proyectos de mejora de los procesos, así como los puntos de seguimiento y control e incorporar a los planes de trabajo dichas mejoras.
11. Retroalimentar al personal sobre los criterios legales de aplicación al proceso inspectivo y a las mejoras capacitación y de implementación de mejora en los procesos.
12. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Código: MOF-01-2021
			Versión: 02
		MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha: 25/02/2021
			Página 201

6.1.3.1.4.1.1. SECCIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONADORA

A. FUNCIONES


1. Procurar el acatamiento de la normativa de trabajo y de salud e higiene ocupacional por medio del ejercicio de la potestad administrativa sancionadora.
2. Recibir, registrar expedientes y ejecutar las etapas procesales del procedimiento administrativo sancionador de trámites provenientes de la Dirección General de Trabajo, Dirección General de Previsión Social, Supervisorías y Oficinas Departamentales de la Libertad y Chalatenango.
3. Definir con base a la información del registro de empresas o establecimiento los criterios legales para establecer la cuantía de las multas.
4. Elaborar el proyecto de la resolución definitiva del procedimiento administrativo sancionador.
5. Elaborar Opiniones Jurídicas referente al Procedimiento Administrativo Sancionador a petición del nivel superior
6. Dar seguimiento a los pagos de las multas impuestas verificando que sean remitidos tanto al Ministerio de Hacienda como a la Fiscalía General de República.
7. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 202</p>

6.1.3.1.4.1.2. SUPERVISORIAS

A. FUNCIONES

1. Implementar los planes mensuales de la Dirección General de Inspección del Trabajo.
2. Asegurar la calidad y la eficiencia de la inspección de trabajo para prevenir los conflictos de trabajo.
3. Garantizar el inicio adecuado del procedimiento administrativo sancionador.
4. Recibir y tramitar las solicitudes de inspecciones especiales de la oficina de recepción de solicitudes de inspección, para verificar el cumplimiento de la legislación laboral con objetividad.
5. Generar las órdenes de inspecciones programadas de acuerdo con demandas de Call Center y oficina receptoras de solicitudes, y otras.
6. Verificar que se actualicen los registros de las inspecciones realizadas en el sistema.
7. Supervisar y coordinar las visitas de inspección especiales y programadas.
8. Verificar que los inspectores den trámite al expediente de inspección cumpliendo con los requisitos legales establecidos.
9. Verificar que las inspecciones de trabajo se realicen de conformidad a lo establecido en el protocolo de actuación del Inspector, respetando los principios de legalidad y debido proceso.
10. Verificar que se lleve el debido registro, control de las inspecciones y cumplimiento de sistema de control interno.
11. Dar respuesta a las peticiones presentadas por las partes interesadas dentro de las diligencias de inspección de trabajo.
12. Brindar información del expediente y asesorías laborales, en cuanto a la aplicación de las normas laborales y en materia de salud y seguridad ocupacional a las partes interesadas.
13. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Código: MOF-01-2021
		Versión: 02
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha: 25/02/2021
		Página 203

6.1.3.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN AGROPECUARIA




6.1.3.1.5.1. DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN AGROPECUARIA

Dependencia jerárquica: Dirección General de Inspección de Trabajo
Unidades o áreas que dependen jerárquicamente: <ul style="list-style-type: none"> ● Supervisaría. ● Sección administrativa sancionadora


A. OBJETIVO

Coordinar con el supervisor las inspecciones de trabajo, velando por el fiel cumplimiento de las disposiciones legales que rigen las relaciones laborales del sector agropecuario; así como desarrollar funciones de asesoramiento técnico sobre el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables en materia laboral y de seguridad y salud ocupacional; aplicando el procedimiento sancionador.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 204</p>


B. BASE LEGAL

-
-
- Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social Art. 34.
 - Código de Trabajo 628.
 - Constitución de la República de El Salvador.
 - Código de Trabajo.
 - Convenios Internacionales OIT ratificados por El Salvador.
 - Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.
 - Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
 - Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
 - Ley de Procedimientos Administrativos.
 - Ley de Mejora Regulatoria.
 - Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.
 - Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
 - Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
 - Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.
 - Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna.
 - Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
 - Código Procesal Civil y Mercantil.
 - Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.
 - Ley del sistema de Ahorro para Pensiones.
 - Ley del Servicio Civil.
 - Ley de la Carrera Administrativa Municipal.
 - Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos.
 - Ley de Ética Gubernamental de El Salvador.
 - Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
 - Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
 - Plan Anual de Trabajo.
 - Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
 - Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Código: MOF-01-2021</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES</p>	<p>Fecha: 25/02/2021</p>
		<p>Página 205</p>

C. FUNCIONES

1. Verificar el cumplimiento de las disposiciones de trabajo para prevenir los conflictos a través de la inspección de trabajo de las actividades agropecuarias.
2. Procurar el cumplimiento de la normativa de trabajo y de salud e higiene ocupacional a través de la potestad administrativa sancionadora de las actividades agropecuarias.
3. Elaborar y coordinar con las Supervisorías del Depto. de Inspección Agropecuaria, el Plan Mensual de inspección, con el objeto de desarrollar y ejecutar la asignación de las inspecciones programadas en los lugares de trabajo de su competencia.
4. Asegurar el cumplimiento de los planes mensuales de inspección agropecuaria.
5. Facilitar el funcionamiento de la inspección de trabajo facilitando de manera suficiente y oportuna los recursos requeridos para ello.
6. Iniciar el trámite sancionatorio, cumpliendo con todas las etapas procedimentales que garanticen el debido proceso, así como autorizar las resoluciones definitivas.
7. Autorizar el inicio del trámite sancionatorio, cumpliendo con todas las etapas procedimentales que garanticen el debido proceso, así como autorizar las resoluciones definitivas.
8. Sancionar de conformidad a los incumplimientos a la normativa laboral, verificadas por los Inspectores de trabajo, absolver si se verifica el cumplimiento a la normativa laboral y en materia de SSO.
9. Tramitar de conformidad a la ley los expedientes relativos a inspecciones agropecuarias, remitidos por las Direcciones y las oficinas Departamentales de La Libertad y Chalatenango, para aplicar el procedimiento administrativo.
10. Brindar información y respuesta a peticiones realizadas por los usuarios y otras partes interesadas, relacionados con la aplicación de las normas laborales y en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.
11. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Código: MOF-01-2021
			Versión: 02
		MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha: 25/02/2021
			Página 206

6.1.3.1.5.1.1. SECCIÓN ADMINISTRATIVA SANCIONADORA


A. FUNCIONES.

1. Procurar el acatamiento de la normativa de trabajo y de salud e higiene ocupacional por medio del ejercicio de la potestad administrativa sancionadora.
2. Recibir, registrar expedientes y ejecutar las etapas procesales el procedimiento administrativo sancionador de trámites provenientes de la Dirección General de Trabajo, Dirección General de Previsión Social, Supervisorías y Oficinas Departamentales de la Libertad y Chalatenango.
3. Definir con base a la información del registro de empresas o establecimiento los criterios legales para establecer la cuantía de las multas.
4. Elaborar el proyecto de la resolución definitiva del procedimiento administrativo sancionador.
5. Elaborar Opiniones Jurídicas referente al Procedimiento Administrativo Sancionador a petición del nivel superior.
6. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.


6.1.3.1.5.1.2. SUPERVISORIAS

A. FUNCIONES.

1. Implementar los planes mensuales de la Dirección General de Inspección del Trabajo en el sector agropecuario.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Código: MOF-01-2021
			Versión: 02
		MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha: 25/02/2021
			Página 207

2. Asegurar la calidad y la eficiencia de la inspección de trabajo para prevenir los conflictos de trabajo.
3. Garantizar el inicio adecuado del procedimiento administrativo sancionador.
4. Recibir y tramitar las solicitudes de inspecciones especiales de la oficina de recepción de solicitudes de inspección, para verificar el cumplimiento de la legislación laboral con objetividad.
5. Generar las órdenes de inspecciones programadas de acuerdo con las demandas de Call Center y oficina receptoras de solicitudes, y otras.
6. Supervisar y coordinar las visitas de inspección especiales y programadas.
7. Verificar que los inspectores den trámite al expediente de inspección cumpliendo con los requisitos legales establecidos.
8. Verificar que las inspecciones de trabajo se realicen de conformidad a lo establecido en el protocolo de actuación del Inspector, respetando los principios de legalidad y debido proceso.
9. Verificar que se lleve el debido registro, control de las inspecciones y cumplimiento de sistema de control interno.
10. Dar respuesta a las peticiones presentadas por las partes interesadas dentro de las diligencias de inspección agropecuaria.
11. Brindar información del expediente y asesorías laborales, en cuanto a la aplicación de las normas laborales y en materia de salud y seguridad ocupacional a las partes interesadas.
12. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.


 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Código: MOF-01-2021
		Versión: 02
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Fecha: 25/02/2021
		Página 208

7. DISPOSICIONES FINALES

1. El presente Manual entrará en vigor a partir de la fecha de su aprobación, dejando sin efecto cualquier anterior a éste.
2. El presente Manual está sujeto a los cambios realizados a la estructura organizativa debidamente autorizado por el Ministro de Trabajo y Previsión Social
3. La aprobación de cualquier cambio será exclusiva del Ministro de Trabajo y Previsión Social, Así mismo, todo cambio deberá quedar debidamente documentado.

8. CONTROL DE CAMBIOS


DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN
El presente manual de Organización y Funciones es creado a partir del cambio de estructura organizativa del Ministerio de Trabajo y Previsión Social	Dirección Ejecutiva	12/05/2021	01

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
			Versión: 02
		DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
			Página 209 de 345


Anexo 3: Manual de Perfiles de Puesto Institucional



MANUAL DE PERFILES DE PUESTO
DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO


 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 210 de 345

AUTORIZÓ:	VISTO BUENO:
<hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> <p>Sr. Oscar Rolando Castro Ministro de Trabajo y Previsión Social.</p>	<hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> <p>Lic. Marvin Humberto Juárez López Director Ejecutivo Ad-honorem.</p>
REVISÓ:	REVISÓ:
<hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> <p>Ing. Arístides Enrique Paz Jefe de la Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional.</p>	<hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> <p style="text-align: center;">_____</p>
ELABORÓ:	
<hr style="width: 30%; margin: 0 auto;"/> <p>Licda. Elia Waleska Galdámez de Nájera Técnico Especialista Dirección Ejecutiva</p>	


 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
			Versión: 02
		DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
			Página 211 de 345

ÍNDICE


1.	DIRECTOR GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	214
	A. PROPÓSITO DEL PUESTO.....	214
	B. FUNCIONES BÁSICAS:	214
	C. RESULTADOS PRINCIPALES	216
	D. BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN.....	217
	E. PERFIL DE CONTRATACIÓN.....	218
	F. COMPETENCIAS GENÉRICAS	218
	G. EXPERIENCIA PREVIA.	219
	H. CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO	219
	I. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO	219
	J. RELACIONES DE TRABAJO REQUERIDAS DEL PUESTO.....	219
2.	COORDINADOR NACIONAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	221
	A. PROPÓSITO DEL PUESTO.....	221
	B. FUNCIONES BÁSICAS:	221
	C. RESULTADOS PRINCIPALES	222
	D. BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN.....	223
	E. PERFIL DE CONTRATACIÓN	224
	F. COMPETENCIAS GENÉRICAS	224
	G. EXPERIENCIA PREVIA.	225
	H. CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO	225
	I. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO	225
	J. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO.....	226
3.	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN, INDUSTRIA Y COMERCIO ...	227
	A. PROPÓSITO DEL PUESTO.....	227
	B. FUNCIONES BÁSICAS:	227
	C. RESULTADOS PRINCIPALES	229
	D. BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN.....	229
	E. PERFIL DE CONTRATACIÓN.....	230
	F. COMPETENCIAS GENÉRICAS	231
	G. EXPERIENCIA PREVIA.	231
	H. CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO	231
	I. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO	231
	J. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO.....	232
4.	SUPERVISOR DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN, INDUSTRIA Y COMERCIO	233
	A. PROPÓSITO DEL PUESTO.....	233

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO		Fecha: 27/01/2020
		Página 212 de 345

B.	FUNCIONES BÁSICAS:	233
C.	RESULTADOS PRINCIPALES	235
D.	BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN	235
E.	PERFIL DE CONTRATACIÓN	236
F.	COMPETENCIAS GENÉRICAS	237
G.	EXPERIENCIA PREVIA.	238
H.	CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO	238
I.	RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO	238
J.	RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO	239
5.	INSPECTOR DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN, INDUSTRIA Y COMERCIO	240
A.	PROPÓSITO DEL PUESTO	240
B.	FUNCIONES BÁSICAS:	240
C.	RESULTADOS PRINCIPALES	241
D.	BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN	241
E.	PERFIL DE CONTRATACIÓN	242
F.	COMPETENCIAS GENÉRICAS	243
G.	EXPERIENCIA PREVIA.	243
H.	CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO	243
I.	RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO	244
J.	RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO	244
6.	ENCARGADO DE REGISTRO DE ESTABLECIMIENTO	245
A.	PROPÓSITO DEL PUESTO	245
B.	FUNCIONES BÁSICAS:	245
C.	RESULTADOS PRINCIPALES	247
D.	BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN	247
E.	PERFIL DE CONTRATACIÓN	247
F.	COMPETENCIAS GENÉRICAS	247
G.	EXPERIENCIA PREVIA.	248
H.	CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO	248
I.	RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO	248
J.	RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO	249
7.	JEFATURA DE INSPECCIÓN AGROPECUARIA	250
A.	PROPÓSITO DEL PUESTO	250
B.	FUNCIONES BÁSICAS:	250
C.	RESULTADOS PRINCIPALES	251
D.	BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN	252
E.	PERFIL DE CONTRATACIÓN	253

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
			Versión: 02
		DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
			Página 213 de 345

F.	COMPETENCIAS GENÉRICAS	253
G.	EXPERIENCIA PREVIA.	254
H.	CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO	254
I.	RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO	254
J.	RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO.....	255
8.	SUPERVISOR DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN AGRICOLA.....	256
A.	PROPÓSITO DEL PUESTO.....	256
B.	FUNCIONES BÁSICAS:	256
C.	RESULTADOS PRINCIPALES	258
D.	BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN.....	258
E.	PERFIL DE CONTRATACIÓN	259
F.	COMPETENCIAS GENÉRICAS	260
G.	EXPERIENCIA PREVIA.	260
H.	CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO	261
I.	RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO	261
J.	RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO.....	261
9.	INSPECTOR DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN AGROPECUARIA ..	262
A.	PROPÓSITO DEL PUESTO.....	262
B.	FUNCIONES BÁSICAS:	262
C.	RESULTADOS PRINCIPALES	263
D.	BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN.....	263
E.	PERFIL DE CONTRATACIÓN	264
F.	COMPETENCIAS GENÉRICAS	265
G.	EXPERIENCIA PREVIA.	265
H.	CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO	266
I.	RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO	266
J.	RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO.....	266

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 214 de 345

1. DIRECTOR GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO

Dirección Unidad o Departamento:	Dirección General de Inspección de Trabajo.
Puesto Superior inmediato	Director Ejecutivo
Unidad Superior	Dirección Ejecutiva
Dependencia Funcional	Dirección Ejecutiva
Dependencia Administrativa	Dirección Ejecutiva
Puesto que supervisa	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria • Oficina de Asistencia Legal y Técnica • Unidad de Recursos Administrativos • Oficina de Registro de Centros de Trabajo • Unidad de Liquidación Laboral • Oficina de Recepción de Solicitudes de Inspección • Departamento de Inspección, Industria y Comercio • Departamento de Inspección Agropecuaria


A. PROPÓSITO DEL PUESTO.

Dirigir, planificar y coordinar la actuación y funcionamiento de los servicios y procesos de la DGIT, con el fin de velar por el cumplimiento de la normativa interna, legislación laboral disposiciones legales y reglamentarias, así como las normas básicas de higiene y seguridad ocupacionales, como medio de prevenir los conflictos laborales y velar por la seguridad en los lugares de trabajo.

B. FUNCIONES BÁSICAS:

SEMANALES

1. Coordinar la elaboración de los planes que permitan concretar las funciones de verificación, sanción y asistencia propias de la inspección del trabajo.
2. Articular con el resto de las dependencias del Ministerio de Trabajo y Previsión Social la elaboración de las políticas que le correspondan.
3. Supervisar las oficinas regionales y departamentales la ejecución de la función de inspección de trabajo.
4. Evaluar periódicamente la ejecución y efectividad de los resultados relativos a la inspección de trabajo para asegurar el logro de metas y objetivos institucionales.


 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 215 de 345

5. Brindar las directrices, lineamientos generales, instrucciones y criterios técnicos para el desarrollo de la labor inspectiva a nivel nacional y en coordinación con las autoridades competentes.
6. Tramitar los recursos administrativos en segunda instancia.
7. Emitir calificación de actividades, si las labores que desempeñan las personas trabajadoras de un lugar de trabajo son agropecuarias, de servicio, industria u otras.
8. Gestionar ante el Despacho Viceministerial la resolución del cumplimiento de obligaciones labores solicitados por las empresas para el traslado o reexportación de maquinaria.
9. Autorizar solvencias de procedimientos laborales pendientes de personas naturales y Jurídicas.
10. Certificar las resoluciones emitidas para el trámite sancionatorio de los Departamento de Inspección, Industria y Comercio y del Departamento de Inspección Agropecuaria para su remisión al Ministerio de Hacienda y la Fiscalía General de la República.
11. Resolver la medida provisional de clausura de todos o algunos de los locales de determinado centro de trabajo o prohibición del uso de determinadas máquinas, artefactos, aparatos o equipos los lugares de trabajo a solicitud del Director(a) General de Higiene y Seguridad Ocupacional, cuando este justifique la gravedad o inminencia del peligro lo amerite, y que ofrezcan peligro para la vida, integridad física o salud de los trabajadores. Así como autorizar la reanudación de labores cuando se tenga la certificación que han desaparecido los peligros. Todo sin perjuicio de las competencias de los inspectores de paralización de labores.
12. Autorizar suspensiones disciplinarias de más de un día y hasta por un plazo no mayor de treinta días, a trabajadores a nivel nacional que laboran en la empresa privada o autónoma (sujetos al Código de Trabajo), con el fin de garantizar el debido proceso, el derecho de defensa y la seguridad jurídica.
13. Definir los mecanismos de control que aseguren la confidencialidad e imparcialidad de los servicios que presta la DGIT respecto al incumplimiento e infracciones de disposiciones legales.

Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.

MENSUAL

1. Dar seguimiento a los resultados de la función de inspección de trabajo conforme las metas institucionales, conforme a los reportes.
2. Tramitar los recursos administrativos como superior jerárquico.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 216 de 345

3. Velar por el cumplimiento de la LAIP con la finalidad que se realice el resguardo y control de la información y documentación que se emana de la Dirección de acuerdo. sus lineamientos sobre la gestión documental y archivo

ANUAL


1. Participar en el proceso de modernización en la elaboración y actualización de la Normativa Interna de la Dirección, de acuerdo con el lineamiento girados por la Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad.
2. Dirigir a las jefaturas de la Dirección en la elaboración y formulación del Plan Anual Operativo, Plan Estratégico, Matriz de Riesgos, Presupuesto y Plan Anual de Compras, que soporten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por la Dirección.
3. Monitorear el seguimiento a los objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico, Plan Operativo, Plan de compras, Plan de riesgos e indicadores de gestión y emitir los informes en los plazos establecidos.
4. Proponer reformas a normativas internas vinculadas al que hacer de la Dirección.
5. Realizar evaluación anual de desempeño del personal proporcionado por el departamento de Recursos Humanos.

EVENTUAL

1. Revisar y dar seguimiento a Convenios, Cartas de Entendimientos y demás instrumentos que signifiquen compromisos o dar respuesta y seguimiento de acuerdo con el que hacer de la DGIT
2. Otras tareas afines y complementarias que sean necesarias desarrollar para el logro de la misión y objetivos de la Dirección, y las que sean asignadas por la jefatura inmediata.
3. Otras funciones asignadas por la autoridad superior lineamientos leyes, reglamentos, etc.


C. RESULTADOS PRINCIPALES

-
- Planificación de la Dirección General de Inspección de Trabajo
 - Directrices, lineamientos generales, instrucciones y criterios técnicos
 - Resultados monitoreados conforme a metas y objetivos institucionales
 - Resolución de los recursos administrativos
 - Políticas institucionales articuladas respecto de la función de inspección de trabajo

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 217 de 345

D. BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN

-
-
- Constitución de la República.
 - Código de Trabajo.
 - Convenios Internacionales OIT.
 - Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.
 - Ley de Procedimientos Administrativos.
 - Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.
 - Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
 - Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna.
 - Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia.
 - Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
 - Ley de Mejora Regulatoria.
 - Ley de Ética Gubernamental de El Salvador. de El Salvador.
 - Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas.
 - Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización.
 - Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
 - Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
 - Código Procesal Civil y Mercantil.
 - Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria.
 - Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones.
 - Ley del Servicio Civil.
 - Ley de la Carrera Administrativa Municipal.
 - Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos.
 - Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
 - Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
 - Plan Anual de Trabajo.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 218 de 345

- Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
- Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.

E. PERFIL DE CONTRATACIÓN

• FORMACIÓN BÁSICA


FORMACIÓN BÁSICA	I	D	ESPECIALIDADES DE REFERENCIAS
Licenciatura	X		Ciencias Jurídicas, Educación o carreras afines
Abogado y notario	X		
Maestría		X	Gestión Pública, Administración de Personal, Políticas Públicas o afín

• CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	I	D
Conocimientos sólidos legales en materia laboral y previsión social	X	
Conocimiento sobre planificación y monitoreo	X	
Conocimientos en legislación laboral y otras leyes afines	X	
Conocimientos sobre políticas públicas		X
Conocimientos en métodos en resolución alterna de conflictos y negociación	X	
Conocimiento sobre administración de equipos multidisciplinarios	X	

F. COMPETENCIAS GENÉRICAS

- Pensamiento estratégico
- Liderazgo
- Desarrollo de su equipo
- Capacidad de planificación y organización
- Habilidades mediáticas
- Trabajo en equipo
- Orientación a resultados
- Integridad
- Orientación al cliente

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 219 de 345

G. EXPERIENCIA PREVIA.

PUESTO / ESPECIALIDAD DE TRABAJO PREVIO	1 a 3 años
Director, Gerente Legal o Jefatura en empresa privada o Institución Pública.	X

H. CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO

- Disponibilidad de horarios,
- Horario: De lunes a viernes de 7:30 am a 3:30 p.m. en contratación permanente por ley de salario y horas adicionales de ser requeridas por la Jefatura inmediata.
- Ambiente: trabajo de campo y en Oficinas con aire acondicionado.
- Esfuerzo: visual y mental al programar, revisar, controlar y elaborar documentos.

I. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

- **Responsabilidades por manejo de información confidencial**


El profesional a cargo deberá manejar y proteger la información confidencial del Ministerio de trabajo, entendiéndose que por su naturaleza dicha información o documentación deberá permanecer en reserva y no ser facilitada ilegalmente a terceros, lo cual será motivo de sanción de acuerdo con el Art. 324 del Código Penal; siendo responsable de: de la custodia y conservación de los documentos relacionados a la gestión de la Dirección.

- Normativas, procedimientos, documentos y acciones con incidencia jurídica o administrativa, que atañen al MTPS.

J. RELACIONES DE TRABAJO REQUERIDAS DEL PUESTO

- **RELACIONES INTERNAS:**


DIRECCIÓN, UNIDAD O DEPARTAMENTO	CON EL PROPÓSITO DE
Titulares	Atender lineamientos e instrucciones directas, ejecutarlas y rendir informes.
Dirección Ejecutiva	Recibir lineamientos, rendir informes
Unidad de Planificación y seguimiento de gestión	Gestionar todo lo relacionado a la formulación de planes de trabajo, informes estadísticos, indicadores
UFI	Coordinar lo relacionado a la formulación del Presupuesto

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 220 de 345

DIRECCIÓN, UNIDAD O DEPARTAMENTO	CON EL PROPÓSITO DE
UACI	Coordinar lo relacionado a la formulación del plan de compras
Recursos Humanos	Gestionar y coordinar todo lo relacionado a la administración de personal
DRIT	Proporcionar insumos sobre cumplimiento de convenios internacionales para efectuar informes de país
Direcciones del MTPS	Para solicitar apoyo y coordinar acciones relacionadas al quehacer de la Dirección
Todas las Unidades Organizativas de la Institución	Realizar gestiones sobre los servicios brindados a los usuarios

● **RELACIONES EXTERNAS:**

INSTITUCION	CON EL PROPÓSITO DE
Fiscalía General de la República, Procuraduría General de la República, Juzgados. Ministerio de Hacienda entre otros	Para coordinar acciones o dar respuesta a solicitudes de información que atañen a los servicios o trámites de la dirección En cumplimiento a las leyes laborales vigentes
Instituciones de gobierno.	Para coordinar acciones en materia de Inspección de trabajo y cumplimiento legal en materia laboral

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 221 de 345

2. COORDINADOR NACIONAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO

Dirección Unidad o Departamento:	Coordinación Nacional de Inspección de Trabajo
Puesto Superior inmediato	Director General de Inspección de Trabajo
Unidad Superior	Dirección General de Inspección de Trabajo
Dependencia Funcional	Dirección General de Inspección de Trabajo
Puesto que supervisa	✓ Colaborador


A. PROPÓSITO DEL PUESTO.

Coordinar la función inspectiva del país, proporcionando herramientas técnicas al personal, a efecto de descentralización el trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo

B. FUNCIONES BÁSICAS:

SEMANAL

1. Atender a personas naturales y jurídicas que necesiten asesoría técnica o por delegación del Director y Sub-Directora General de Inspección de Trabajo.
2. Realizar el registro interno de las solicitudes de inspecciones programadas provenientes de oficina receptora de solicitudes y Call Center.
3. Realiza el registro de marginados del Director General de Inspección de Trabajo.
4. Realizar la distribución de marginados a las supervisorías, oficinas Regionales y Departamentales que corresponda.
5. Realizar la distribución de las solicitudes de inspecciones programadas a nivel nacional por las diferentes fuentes receptoras.
6. Dar seguimiento a los Planes de trabajo en temas específicos.
7. Dar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos técnicos a nivel nacional.
8. Colaborar en otras tareas afines o complementarias que sean necesarias desarrollar para el cumplimiento de la misión y objetivos de la Institución.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 222 de 345

MENSUAL

1. Realizar informe de seguimiento de inspecciones distribuidas.
2. Realizar el informe de seguimiento a marginados del Director General de Inspección de Trabajo.
3. Realizar Plan de trabajo en temas específicos para la aprobación de los titulares.
4. Presentar proyectos sobre lineamientos técnicos.
5. Realizar informe sobre carga laboral.

ANUAL


1. Mantener actualizado la ubicación del personal de la Dirección General de Inspección de Trabajo, con su función y cargo.

EVENTUAL

2. Elaborar presentación para exponer los avances de las diligencias solicitadas por Asociaciones Sindicales, ONGs, etc.


C. RESULTADOS PRINCIPALES

-
- Propuestas de lineamientos técnicos.
 - Asesoría técnica brindada a personas naturales y jurídicas
 - Contar con registro interno de las solicitudes de inspección programadas. provenientes de oficina receptora de solicitudes y Call Center.
 - Respuesta oportuna a los marginados del Director General de Inspección de Trabajo.
 - Base de datos actualizada de las inspecciones programadas distribuidas a las oficinas responsables de diligenciarlas,
 - Respuesta oportuna de los informes requeridos cuando sea necesario.
 - Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la Dirección General de Inspección de Trabajo.
 - Fortalecer la función inspectiva a través de proyectos de mejora a nivel nacional.
 - Mantener control interno que permita tomar acciones a efecto de contribuir a la disminución de la carga laboral.
 - Transparentar el uso eficiente de los recursos y acciones para fortalecer las relaciones entre los organismos e instituciones externas hacia el trabajo del MTPS.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 223 de 345

D. BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN

-
-
- Constitución de la República de El Salvador
 - Convenios Internacionales OIT ratificados por El Salvador
 - Código de Trabajo
 - Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social
 - Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
 - Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
 - Ley de Procedimientos Administrativos
 - Ley de Mejora Regulatoria
 - Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas
 - Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
 - Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
 - Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
 - Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna
 - Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa
 - Código Procesal Civil y Mercantil
 - Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria
 - Ley del sistema de Ahorro para Pensiones
 - Ley especial reguladora para la contratación y colocación de la gente de mar en buques de bandera extranjera.
 - Ley Especial Para La Regulación E Instalación De Salas Cunas Para Los Hijos De Los Trabajadores
 - Ley de Ética Gubernamental
 - Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
 - Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.
 - Convenio de cooperación para fortalecer la justicia laboral en El Salvador suscrito con Procuraduría General de la República.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 224 de 345

E. PERFIL DE CONTRATACIÓN

FORMACIÓN BÁSICA


FORMACIÓN BÁSICA	I	D	ESPECIALIDADES DE REFERENCIAS
Estudiante 4to año	X		Ciencias Jurídicas y carreras afines
Licenciatura		X	Ciencias Jurídicas y carreras afines

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	I	D
Conocimientos sobre Derecho Laboral y normativa aplicable	X	
Conocimientos sobre la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus reglamentos	X	
Conocimiento sobre la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social	X	
Conocimiento sobre el Código de trabajo	X	
Conocimiento sobre la Constitución de la República		
Conocimientos sobre la Ley de Procedimientos Administrativos	X	
Conocimientos sobre la Ley de Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo	X	
Conocimientos sobre los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo ratificados por El Salvador	X	
Conocimientos básicos sobre Ofimática	X	

F. COMPETENCIAS GENÉRICAS

- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Trabajo con equipo multidisciplinarios.
- Capacidad de planificación y organización.
- Orientación a resultados.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 225 de 345

- Trabajo en equipo.
- Integridad.
- Ética.
- Orientación al usuario.
- Responsabilidad.
- Propositivo
- Inteligencia emocional

G. EXPERIENCIA PREVIA.

PUESTO / ESPECIALIDAD DE TRABAJO PREVIO	2 A 3 AÑOS
Colaborador Jurídico	X


H. CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO

- Horario de trabajo: en una sola jornada de lunes a viernes con un horario de 7:30 a las 3:30 p.m., con una pausa de 40 minutos para tomar los alimentos. Salvo la emisión de Decreto Ejecutivo o Legislativo, por caso fortuito, fuerza mayor o catástrofe natural, aplicable para todos los empleados públicos. En contratación permanente por ley de salario.
- Ambiente: Oficinas con aire acondicionado
- Esfuerzo: Mental y visual al revisar, controlar y elaborar documentos.

I. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

- **Responsabilidades por manejo de información confidencial, reservada y pública**

El profesional a cargo, deberá manejar y proteger la información confidencial del Ministerio de Trabajo, entendiéndose que por su naturaleza dicha información o documentación deberá permanecer en reserva y no ser facilitada a terceros, lo cual será motivo de sanción de acuerdo al Art. 324 del Código Penal, y las prohibiciones que establecen los Capítulos II y III de la Ley de Acceso a la Información Pública ; siendo responsable de: la custodia y conservación de documentos institucionales, el manejo de la Información y documentación bajo su cargo.

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 226 de 345


J. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

RELACIONES INTERNAS:

DIRECCIÓN, UNIDAD O DEPARTAMENTO.	CON EL PROPÓSITO DE
<p>Director General de Inspección de Trabajo</p> <p>Todas las áreas de la DGIT</p> <p>Departamento de Inspección Industria y Comercio, Departamento de inspección agropecuaria, Oficinas Regionales y Departamentales</p>	<p>Recibir lineamientos y dar informe de seguimiento.</p> <p>Realizar un plan de mejora continua</p> <p>Distribución y seguimiento de solicitudes de inspección, seguimiento a informes, socializar lineamientos y recabar información para elaborar proyectos de mejora.</p>

RELACIONES EXTERNAS:

INSTITUCION	CON EL PROPÓSITO DE
Organizaciones Sindicales y ONG'S	Presentar Rendición de Cuentas
Instituciones privadas y públicas	Realizar coordinaciones interinstitucionales

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
			Versión: 02
		DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
			Página 227 de 345

3. JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN, INDUSTRIA Y COMERCIO

Dirección Unidad o Departamento:	Departamento de Inspección, Industria y Comercio
Puesto Superior inmediato	Director General de Inspección de Trabajo
Unidad Superior	Dirección General de Inspección de Trabajo
Dependencia Funcional	Departamento de Inspección, Industria y Comercio
Puesto que supervisa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Secretaria de Actuaciones del Departamento de Inspección, Industria y Comercio ✓ Supervisores de Inspecciones ✓ Jefe de la Sección de Multas


A. PROPÓSITO DEL PUESTO.

Velar por el fiel cumplimiento de las disposiciones que rigen las relaciones laborales; así como desarrollar funciones de planeación estratégica del funcionamiento del Departamento, asesoramiento técnico sobre la manera más efectiva de cumplir con las disposiciones legales en materia laboral y de Seguridad y Salud Ocupacional, realizando el procedimiento sancionador administrativo por infracciones a dicha normativa.

B. FUNCIONES BÁSICAS:

SEMANAL

- 1) Revisar y firmar Sentencias dentro del procedimiento administrativo (multando o absolviendo según legalmente proceda), autos sobre incidencias procedimentales y auto de archivo de expedientes.
- 2) Asesorías laborales a personas naturales y jurídicas derivadas de casos o sobre cumplimiento de normativas.
- 3) Responder marginados de Dirección relativos a informes, análisis, estudios de casos específicos o temas generales.
- 4) Revisar y firmar la autorización de libros de control de asistencia.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 228 de 345

- 5) Revisar y firmar los viáticos, transporte y permisos del personal a su cargo.
- 6) Verificar el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, de la Ley de Servicio Civil en lo relativo al comportamiento ético y conductual del personal a su cargo.
- 7) Revisar y firmar de autos y actas de audiencias de mandar a oír
- 8) Supervisar que los objetivos y metas establecidos para el Departamento de Inspección, Industria y Comercio se cumplan de acuerdo con el Plan Operativo Anual.
- 9) Firmar los Informes estadísticos de las Supervisorías a su cargo y de la Sección de Multas.

MENSUAL


- 10) Monitorear la planificación de actividades del Departamento de Inspección Industria y Comercio
- 11) Dar seguimiento y trámite para solventen las Inconsistencia de marcación del recurso humano.

ANUAL

- 1) Atender y dar seguimiento a Auditorías Internas y Externas del Depto. y de la DGIT
- 2) Participar en el proceso de modernización en la elaboración y actualización de la Normativa Interna, de acuerdo con el lineamiento girados por la Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad
- 3) Colaborar y apoyar en la formulación del Plan Anual Operativo, Plan Estratégico, Matriz de Riesgos y Plan Anual de Compras, que soporten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, para el cumplimiento de su área
- 4) Dirigir la planificación relacionada a las Supervisorías verificando que los planes se apeguen a las líneas estratégicas establecidas.
- 5) Elaborar informe de monitoreo y seguimiento a los objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico, Plan Operativo, Plan de compras y Plan de riesgos.
- 6) Cumplir con el resguardo y control de la gestión documental y archivo, de acuerdo con los lineamientos girados por el UGDA

EVENTUAL

1. Dar respuestas a peticiones hechas por la ciudadanía de conformidad a la Ley de Procedimientos Administrativos.
2. Brindar acompañamiento a diligencias inspectivas
3. Proporcionar la información requerida por el enlace para dar respuesta a las solicitudes referentes a la Ley de Acceso a la Información Pública de esta Institución

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 229 de 345


4. Realizar cualquier otra tarea afín o complementaria que le sea asignada

C. RESULTADOS PRINCIPALES

- Sentencia mediante la cual se impone una multa o se absuelve.
- Autos y actas de audiencias de mandar a oír y de Audiencia final de conformidad al Art. 110 LPA y otros incidentes procedimentales.
- Asesoría laboral a personas naturales y jurídicas
- Informes, análisis y estudios de casos específicos o temas generales.
- Libros de control de asistencia autorizados.
- Respuestas a personas naturales o jurídicas de conformidad a la Ley de Procedimientos Administrativos
- Diligencias inspectivas

D. BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN

- Constitución de la República de El Salvador
- Código de Trabajo
- Convenios Internacionales OIT ratificados por El Salvador,
- Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
- Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
- Ley de Procedimientos Administrativos
- Ley de Mejora Regulatoria
- Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas
- Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
- Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
- Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna
- Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa
- Código Procesal Civil y Mercantil
- Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria
- Ley del sistema de Ahorro para Pensiones

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 230 de 345

- Ley del Servicio Civil
- Ley de la Carrera Administrativa Municipal
- Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos
- Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social
- Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Plan Anual de Trabajo
- Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
- Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.


E. PERFIL DE CONTRATACIÓN

FORMACIÓN BÁSICA

FORMACIÓN BÁSICA	I	D	ESPECIALIDADES DE REFERENCIAS
Licenciatura	X		Ciencias Jurídicas
Abogado y Notario		X	

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	I	D
Conocimiento en materia laboral y seguridad y salud ocupacional	X	
Conocimiento en materia en derecho administrativo	X	
Conocimiento en Procesal civil y mercantil	X	
Conocimiento en materia de seguridad y salud ocupacional	X	
Conocimiento en elaboración de Informes Técnicos	X	
Conocimiento en administración, planificación y gestión pública	X	
Manejo de Equipo multidisciplinario		X

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 231 de 345

F. COMPETENCIAS GENÉRICAS

- Liderazgo
- Desarrollo de su equipo
- Pensamiento analítico
- Trabajo en equipo
- Orientación a resultados
- Integridad
- Orientación al usuario
- Flexibilidad
- Adaptabilidad al cambio
- Dinamismo
- Iniciativa
- Colaboración

G. EXPERIENCIA PREVIA.

PUESTO / ESPECIALIDAD DE TRABAJO PREVIO	3 AÑOS
Jefaturas en puestos similares de Instituciones Gubernamentales o del Órgano Judicial	X

H. CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO

- Horario: De lunes a viernes de 7:30 a 3:30 p.m. con una pausa de 40 minutos, para tomar los alimentos y horas adicionales de ser requeridas por la necesidad del servicio. Salvo la emisión de D.E. o D.L., por caso fortuito, fuerza mayor o catástrofe natural, aplicable para todos los empleados públicos.


En contratación permanente por ley de salario.

- Ambiente: Oficinas con aire acondicionado.
- Esfuerzo: visual al revisar, controlar y elaborar documentos.

I. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

- **Responsabilidades por manejo de información confidencial**

El profesional a cargo, deberá manejar y proteger la información confidencial del Ministerio de Trabajo, entendiendo que por su naturaleza dicha información o documentación deberá

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 232 de 345

permanecer en reserva y no ser facilitada a terceros, lo cual será motivo de sanción de acuerdo al Art. 324 del Código Penal, y las prohibiciones que establecen los Capítulo II y III de la Ley de Acceso a la Información Pública ; siendo responsable de: la custodia y conservación de documentos institucionales, el manejo de la Información y documentación bajo su cargo.


J. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

RELACIONES INTERNAS:

DIRECCIÓN, UNIDAD O DEPARTAMENTO.	CON EL PROPÓSITO DE
Dirección de Inspección de Trabajo	Recibir instrucciones y rendir informes
Todas las áreas de la Dirección	Gestionar todo lo relacionado al proceso de Inspección
Oficina de Asesoría Jurídica	Solicitar opiniones y rendir informes Solicitudes de trámites disciplinarios
Dirección General de Trabajo	Gestionar trámites sancionatorios

RELACIONES EXTERNAS:

INSTITUCIÓN	CON EL PROPÓSITO DE
Personas naturales o jurídicas	Diligenciar trámites de inspección o sancionatorio
Instituto Salvadoreño del Seguro Social	Informar sobre irregularidades en el pago de cotizaciones del I.S.S.S.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
			Versión: 02
		DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
			Página 233 de 345

4. SUPERVISOR DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN, INDUSTRIA Y COMERCIO

Dirección Unidad o Departamento:	Departamento de Inspección, Industria y Comercio
Puesto Superior inmediato	Jefatura del Departamento de Inspección, Industria y Comercio
Unidad Superior	Dirección General de Inspección de Trabajo
Dependencia Funcional	Departamento de Inspección, Industria y Comercio
Puesto que supervisa	<input checked="" type="checkbox"/> Colaborador de Supervisoría <input checked="" type="checkbox"/> Inspector de Trabajo


A. PROPÓSITO DEL PUESTO.

Organizar, orientar y supervisar la función inspectiva para el acatamiento de la legislación laboral, asesorando a los inspectores de trabajo, así como a las personas naturales y jurídicas de conformidad a la legislación laboral y Seguridad y Salud Ocupacional.

B. FUNCIONES BÁSICAS:

SEMANAL

- 1) Ejecutar plan de trabajo y generar órdenes de inspecciones programadas
- 2) Revisar la actualización de la base de datos que contiene el historial de los expedientes que tramitan los inspectores de trabajo (actas de inspección, actas de reinspección).
- 3) Llevar el control de las inspecciones programadas de acuerdo con demandas de call center y oficina receptoras de solicitudes
- 4) Atender a personas naturales y jurídicas cuando existe inconformidad o duda de manera presencial, siempre que demuestre ser parte del proceso de inspección o compruebe su interés legítimo en el mismo.
- 5) Asignar las reinspecciones de trabajo al finalizar los plazos establecidos en el acta de inspección.
- 6) Firmar y revisar autos de reinspección, multas, archivo y dejados sin efecto

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 234 de 345

- 7) Realizar reuniones de trabajo con el personal a su cargo.
- 8) Valorar y analizar las diligencias de inspección que se han realizado, cuando la persona natural o jurídica presenta escrito de revisión y/o reconsideración por la inconformidad de la diligencia de inspección.
- 9) Elaborar y firmar las resoluciones internas sobre rectificación de errores materiales y aritméticos.
- 10) Remitir y llevar el control de los expedientes al trámite sancionatorio, así como los expedientes devueltos por la Sección de Multas.
- 11) Velar por que se cumpla los lineamientos emanados por UGDA en materia de gestión documental y archivo.
- 12) Emitir resoluciones de ampliaciones de plazo de la inspección.
- 13) Verificar el uso y estado en el SNIT de cada expediente asignado y tramitado

MENSUAL


- 1) Elaborar el informe estadístico de las inspecciones y reinspecciones de la supervisoría.
- 2) Elaborar el reporte mensual sobre la carga laboral de los inspectores de trabajo asignados.

ANUAL

- 1) Participar en el proceso de modernización en la elaboración y actualización de la Normativa Interna, de acuerdo con lineamientos girados por la Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad
- 2) Colaborar y apoyar en la formulación del Plan Anual Operativo, Plan Estratégico, Matriz de Riesgos y Plan Anual de Compras, que soporten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, para el cumplimiento de su área
- 3) Elaborar informe de monitoreo y seguimiento a los objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico, Plan Operativo, Plan de compras y Plan de riesgos de la Dirección General de Inspección de Trabajo.
- 4) Cumplir con el resguardo y control de la gestión documental y archivo, de acuerdo con los lineamientos girados por el UGDA

EVENTUAL

- 1) Elaborar Informe requerido por el Director General de Inspección de Trabajo y/o la Jefa del Departamento de Industria y Comercio, de las inspecciones programadas y no programadas.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 235 de 345


- 2) Realizar turnos sabatinos o en días de vacación en la oficina de Liquidación Laboral.
- 3) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea signada.
- 4) Dar respuesta a las solicitudes del enlace de la DGIT presentadas de conformidad a la Ley de Acceso de la Información Pública.
- 5) Acompañar al Inspector de Trabajo a realizar la inspección cuando sea necesario.

C. RESULTADOS PRINCIPALES

- Control efectivo de las inspecciones programadas, no programadas y reinspecciones asignadas.
- Atención a personas naturales y jurídicas cuando existe inconformidad o duda de manera presencial, siempre que demuestre ser parte del proceso de inspección o compruebe su interés legítimo en el mismo.
- Reinspecciones de trabajo asignado de acuerdo con los plazos establecidos.
- Procesos de autos de reinspección, multas, archivo y dejados sin efecto gestionados en tiempo y forma.
- Informe estadístico de las inspecciones y reinspecciones de acuerdo con los plazos establecidos.
- Carga laboral reportada
- Informe requerido por el Director General de Inspección de Trabajo y/o la Jefa del Departamento de Industria y Comercio, de las inspecciones programadas y no programadas.

D. BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN

- Constitución de la República de El Salvador
- Código de Trabajo
- Convenios Internacionales OIT ratificados por El Salvador,
- Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
- Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
- Ley de Procedimientos Administrativos


 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 236 de 345

- Ley de Mejora Regulatoria
- Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas
- Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
- Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
- Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna
- Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa
- Código Procesal Civil y Mercantil
- Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria
- Ley del sistema de Ahorro para Pensiones
- Ley del Servicio Civil
- Ley de la Carrera Administrativa Municipal
- Ley de Asuetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos
- Ley especial reguladora para la contratación y colocación de la gente de mar en buques de bandera extranjera.
- Ley Especial Para La Regulación E Instalación De Salas Cunas Para Los Hijos De Los Trabajadores
- Normas Técnicas de Control Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social
- Reglamento Interno del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- Plan Anual de Trabajo
- Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
- Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.

E. PERFIL DE CONTRATACIÓN

FORMACIÓN BÁSICA

FORMACIÓN BÁSICA	I	D	ESPECIALIDADES DE REFERENCIAS
Licenciatura en	X		Ciencias Jurídicas
Abogado		X	


 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 237 de 345

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	I	D
Conocimientos sobre Derecho Laboral y normativa aplicable	X	
Conocimientos sobre la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos	X	
Conocimiento sobre la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social	X	
Conocimiento sobre el Código de trabajo	X	
Conocimiento sobre la Constitución de la República	X	
Conocimientos sobre la Ley de Procedimientos Administrativos	X	
Conocimientos sobre la Ley de Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo	X	
Conocimientos sobre los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo ratificados por El Salvador	X	
Conocimientos sobre manejo de datos estadísticos	X	
Conocimientos básicos sobre office	X	

F. COMPETENCIAS GENÉRICAS

-
- Liderazgo
 - Desarrollo de su equipo
 - Pensamiento analítico
 - Trabajo en equipo
 - Orientación a resultados
 - Integridad
 - Orientación al usuario
 - Flexibilidad
 - Adaptabilidad al cambio
 - Dinamismo
 - Iniciativa
 - Colaboración

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 238 de 345

G. EXPERIENCIA PREVIA.

PUESTO / ESPECIALIDAD DE TRABAJO PREVIO	1 a 2 AÑOS
Colaborador Jurídico	X


H. CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO

- Horario de trabajo: en una sola jornada de lunes a viernes con un horario de 7:30 a las 3:30 p.m., con una pausa de 40 minutos para tomar los alimentos, y horas adicionales de ser requeridas por la necesidad del servicio. Salvo la emisión de Decreto Ejecutivo o Legislativo, por caso fortuito, fuerza mayor o catástrofe natural, aplicable para todos los empleados públicos. En contratación permanente por ley de salario.
- Esfuerzo: Mental y visual al revisar, controlar y elaborar documentos.

I. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

● **Responsabilidades por manejo de información confidencial**

El profesional a cargo, deberá manejar y proteger la información confidencial del Ministerio de Trabajo, entendiendo que por su naturaleza dicha información o documentación deberá permanecer en reserva y no ser facilitada a terceros, lo cual será motivo de sanción de acuerdo al Art. 324 del Código Penal, y las prohibiciones que establecen los Capítulo II y III de la Ley de Acceso a la Información Pública; siendo responsable de: la custodia y conservación de documentos institucionales, el manejo de la Información y documentación bajo su cargo.

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 239 de 345


J. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

RELACIONES INTERNAS:

DIRECCIÓN, UNIDAD O DEPARTAMENTO.	CON EL PROPÓSITO DE
Director Ejecutivo, Director General de Inspección de Trabajo.	Recibir lineamientos y rendir informe
Jefe Departamento Inspección, Industria y Comercio, Jefe Departamento de Inspección Agropecuaria y/o Jefes Departamentales	Rendir Informe
Supervisorías	Coordinar logística
Todas las áreas de la DGIT	Gestionar los distintos trámites y fases del proceso de inspección
Dirección Administrativa	Programación de transporte.
Jefe del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Gestionar el acompañamiento para realizar inspecciones de trabajo

RELACIONES EXTERNAS:

INSTITUCIÓN	CON EL PROPÓSITO DE
Entidades Públicas que tengan interés en un procedimiento de inspección.	Coordinar acciones administrativas.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 240 de 345

5. INSPECTOR DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN, INDUSTRIA Y COMERCIO

Dirección Unidad o Departamento:	Departamento de Inspección, Industria y Comercio
Puesto Superior inmediato	Supervisor
Unidad Superior	Dirección General de Inspección de Trabajo
Dependencia Funcional	Departamento de Inspección, Industria y Comercio
Puesto que supervisa	Ninguno.


A. PROPÓSITO DEL PUESTO.

Vigilancia del cumplimiento de las disposiciones legales de trabajo y las normas básicas de Seguridad y Salud Ocupacional, como medio de prevenir los conflictos laborales y velar por la seguridad en los lugares de trabajo; orientando el cumplimiento de la normativa laboral. (Art 33 LOFSTPS)

B. FUNCIONES BÁSICAS:

SEMANAL

- 1) Recibir la solicitud de inspección y verificar el cumplimiento de acuerdo con la normativa laboral vigente.
- 2) Realizar inspecciones programadas y no programadas asignadas por el supervisor.
- 3) Elaborar actas, informes y avisos según el procedimiento de inspección.
- 4) Elaborar informes de inspección en caso de Zona Peligrosa, Cierre de lugar de trabajo, no existencia o dirección equivocada del lugar de trabajo.
- 5) Elaborar cálculos sobre salarios, horas extras, vacaciones, aguinaldo y otros adeudos, dentro de las diligencias inspectivas.
- 6) Brindar asesoría relativas a Riesgos Psicosocial, Acoso Laboral, Acoso Sexual y/o Discriminación. (art. 24 LEIV)

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 241 de 345

- 7) Registrar el contenido de actas, informes de inspección y reinspección en el Sistema Nacional de Inspecciones de Trabajo.
- 8) Realizar reinspecciones asignadas por supervisor, para verificar si se subsano o no la infracción(es) señalada(s) en el acta.
- 9) Elaborar Informe semanal de inspecciones realizadas a lugares de trabajo visitados.
- 10) Otras tareas afines a la labor inspectiva o complementarias que sean necesarias desarrollar para el cumplimiento de los objetivo y metas de la Dirección General de Inspección de Trabajo.

EVENTUAL


- 1) Realizar turnos sabatinos o en días de vacación en la oficina de Liquidación Laboral.
- 2) Realizar inspecciones para verificar las reexportaciones de maquinarias, emitiendo informe y/o actas respectivas.

C. RESULTADOS PRINCIPALES

-
- Inspecciones y reinspecciones diligenciadas de acuerdo con la asignación.
 - Actas, informes y avisos de los procedimientos de Inspección y reinspección elaboradas.
 - Informes de reexportaciones de maquinarias elaborados
 - Expediente archivado por desistimiento
 - Informe semanal de Inspecciones realizadas a lugares visitados

D. BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN

-
- Constitución de la República de El Salvador
 - Convenios Internacionales OIT ratificados por El Salvador
 - Código de Trabajo
 - Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social
 - Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
 - Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
 - Ley de Procedimientos Administrativos
 - Ley de Mejora Regulatoria
 - Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas


 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 242 de 345

- Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
- Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
- Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna
- Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa
- Código Procesal Civil y Mercantil
- Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria
- Ley del sistema de Ahorro para Pensiones
- Ley especial reguladora para la contratación y colocación de la gente de mar en buques de bandera extranjera.
- Ley Especial Para La Regulación E Instalación De Salas Cunas Para Los Hijos De Los Trabajadores
- Ley de Ética Gubernamental
- Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
- Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.
- Convenio de cooperación para fortalecer la justicia laboral en El Salvador suscrito con Procuraduría General de la República.

E. PERFIL DE CONTRATACIÓN

FORMACIÓN BÁSICA

FORMACIÓN BÁSICA	I	D	ESPECIALIDADES DE REFERENCIAS
Estudiante 4to año	X		Ciencias Jurídicas y carreras afines
Licenciatura		X	Ciencias Jurídicas y carreras afines

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 243 de 345

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	I	D
Conocimientos sobre Derecho Laboral y normativa aplicable	X	
Conocimientos sobre la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus reglamentos	X	
Conocimiento sobre la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social	X	
Conocimiento sobre el Código de trabajo	X	
Conocimiento sobre la Constitución de la República		
Conocimientos sobre la Ley de Procedimientos Administrativos	X	
Conocimientos sobre la Ley de Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo	X	
Conocimientos sobre los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo ratificados por El Salvador	X	
Conocimientos básicos sobre Ofimática	X	

F. COMPETENCIAS GENÉRICAS


- Pensamiento analítico
- Trabajo en equipo
- Orientación a resultados
- Integridad
- Orientación al usuario
- Flexibilidad
- Adaptabilidad al cambio
- Dinamismo
- Iniciativa
- Colaboración

G. EXPERIENCIA PREVIA.

PUESTO / ESPECIALIDAD DE TRABAJO PREVIO	1 A 2 AÑOS
Colaborador Jurídico	X

H. CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO

- Horario de trabajo: en una sola jornada de lunes a viernes con un horario de 7:30 a las 3:30 p.m., con una pausa de 40 minutos para tomar los alimentos. Salvo la emisión de Decreto Ejecutivo o

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 244 de 345

Legislativo, por caso fortuito, fuerza mayor o catástrofe natural, aplicable para todos los empleados públicos. En contratación permanente por ley de salario.

- Esfuerzo: Mental y visual al revisar, controlar y elaborar documentos.

I. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

• Responsabilidades por manejo de información confidencial

El profesional a cargo, deberá manejar y proteger la información confidencial del Ministerio de Trabajo, entendiendo que por su naturaleza dicha información o documentación deberá permanecer en reserva y no ser facilitada a terceros, lo cual será motivo de sanción de acuerdo al Art. 324 del Código Penal, y las prohibiciones que establecen los Capítulo II y III de la Ley de Acceso a la Información Pública ; siendo responsable de: la custodia y conservación de documentos institucionales, el manejo de la Información y documentación bajo su cargo.


J. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

RELACIONES INTERNAS:

DIRECCIÓN, UNIDAD O DEPARTAMENTO.	CON EL PROPÓSITO DE
Supervisorías	Recibir lineamientos y rendir informe
Oficina de Registro de Establecimientos	Gestionar información relacionada al lugar de trabajo a inspeccionar
Todas las áreas de la DGIT, DGT y DGPS	Gestionar los distintos trámites y fases del procedimiento de inspección.
Dirección Administrativa	Gestionar transporte y documentos relacionados

RELACIONES EXTERNAS:

INSTITUCIÓN	CON EL PROPÓSITO DE
PDDH	Acompañamiento a las diligencias de inspección
PNC	Acompañamiento a las diligencias de inspección

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 245 de 345

6. ENCARGADO DE REGISTRO DE ESTABLECIMIENTO

Dirección Unidad o Departamento:	Oficina de Registro de Establecimiento
Puesto Superior inmediato	Director General de Inspección de Trabajo
Unidad Superior	Dirección General de Inspección de Trabajo
Dependencia Funcional	Oficina de Registro de Establecimiento
Puesto que supervisa	✓ Colaborador Jurídico


A. PROPÓSITO DEL PUESTO.

Llevar un Registro de Establecimientos en las oficinas regionales, departamentales y a nivel nacional de conformidad a los requisitos establecidos en la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social en su artículo 55. Atendiendo a las personas usuarias que requieran cumplir con el requisito de inscripción de su empresa o establecimiento ya sea esta persona natural o jurídica.

B. FUNCIONES BÁSICAS:

SEMANAL

1. Entregar formularios de inscripción de establecimientos sea estas por primera vez o de actualización de datos, como persona jurídica o persona natural y otros tales como: ONG'S, iglesias, sindicatos entre otros.
2. Verificar si está inscrita la empresa y el cumplimiento de los requisitos legales del trámite a realizar sea este de inscripción o actualización de datos como persona jurídica o persona natural y otros tales como: ONG'S, iglesias, sindicatos entre otros.
3. Realizar el registro de inscripción o actualización de datos como persona jurídica o persona natural en nuestra base y otros tales como: ONG'S, iglesias, sindicatos entre otros.
4. Emitir constancia de Inscripción de Establecimiento.

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 246 de 345

5. Brindar información técnica a usuarios que son remitidos por la Dirección General de Trabajo.
6. Brindar información técnica a las oficinas internas de la Dirección General de Inspección tales como: Multas, Apelaciones, Supervisorías, solvencias entre otras como oficinas Regionales y Departamentales.
7. Brindar información técnica a los juzgados, fiscalía, PGR, e instituciones del Estado.

MENSUAL


1. Elaborar Informe de cuantas empresas presentaron solicitudes dirigido a director y Sub-Director General de Inspección de Trabajo y Oficina de Estadística.

TRIMESTRAL

1. Monitoreo y capacitación a los enlaces de las oficinas regionales y departamentales sobre el registro de establecimientos.

ANUAL

1. Participar en el proceso de modernización en la elaboración y actualización de la Normativa Interna, de acuerdo con el lineamiento girados por la Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad
2. Colaborar y apoyar en la formulación del Plan Anual Operativo, Plan Estratégico, Matriz de Riesgos y Plan Anual de Compras, que soporten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, para el cumplimiento de su área
3. Elaborar informe de monitoreo y seguimiento a los objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico, Plan Operativo, Plan de compras y Plan de riesgos de e Bodega Institucional
4. Cumplir con el resguardo y control de la gestión documental y archivo, de acuerdo con los lineamientos girados por el UGDA

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 247 de 345

EVENTUAL

1. Realizar cualquier otra función a fin o complementaria que le sea signada.
2. Asignar las peticiones para la recolección de información sobre las solicitudes de la OIR, a los colaboradores de la oficina

C. RESULTADOS PRINCIPALES

- Registros de establecimientos actualizados
- Constancias de inscripción elaboradas
- Informe de estadísticas de empresas inscritas mensualmente

D. BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN

- Código de Trabajo
- Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social, artículo 55 y 56, sobre la Inscripción de Centros de Trabajo

E. PERFIL DE CONTRATACIÓN

FORMACIÓN BÁSICA


FORMACIÓN BÁSICA	I	D	ESPECIALIDADES DE REFERENCIAS
Licenciatura	X		Administración de Empresas, ciencias jurídicas y otros aplicables.

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	I	D
Conocimientos sobre leyes en materia laboral	X	
Conocimiento sobre ofimática	X	

F. COMPETENCIAS GENÉRICAS

- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Trabajo con equipo multidisciplinarios.

 MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 248 de 345

- Capacidad de planificación y organización.
- Habilidades mediáticas.
- Orientación a resultados.
- Trabajo en equipo.
- Integridad.
- Ética.
- Orientación al usuario.
- Responsabilidad.

G. EXPERIENCIA PREVIA.

PUESTO / ESPECIALIDAD DE TRABAJO PREVIO	1 AÑOS
Jefatura en área jurídicas o sólidos conocimientos en estadística.	X


H. CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO

- Horario de trabajo: en una sola jornada de lunes a viernes con un horario de 7:30 a las 3:30 p.m., con una pausa de 40 minutos para tomar los alimentos. Salvo la emisión de Decreto Ejecutivo o Legislativo, por caso fortuito, fuerza mayor o catástrofe natural, aplicable para todos los empleados públicos.
- En contratación permanente por ley de salario.
- Ambiente: Oficinas con aire acondicionado, equipo informático, mobiliario ergonómico en óptimas condiciones.

I. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

- **Responsabilidades por manejo de información confidencial**

El profesional a cargo, deberá manejar y proteger la información confidencial del Ministerio de Trabajo, entendiendo que por su naturaleza dicha información o documentación deberá permanecer en reserva y no ser facilitada a terceros, lo cual será motivo de sanción de acuerdo al Art. 324 del Código Penal, y las prohibiciones que establecen los Capítulo II y III de la Ley de Acceso a la Información Pública ; siendo responsable de: la custodia y conservación de documentos institucionales, el manejo de la Información y documentación bajo su cargo.

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE PERFILES DE PUESTO</p>	<p>Código: MPP-DGIT</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 27/01/2020</p>
		<p>Página 249 de 345</p>


J. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

RELACIONES INTERNAS:

DIRECCIÓN, UNIDAD O DEPARTAMENTO.	CON EL PROPÓSITO DE
Director General de Inspección de Trabajo	Recibir lineamiento, rendir informes
Sección de Multas	Solicitar Información sobre razón social, representantes legales, ni, y activos de la empresa, direcciones,
Sección de apelaciones	
Supervisoras	
Oficina Receptora de Solicitudes.	Consultar la personería jurídica

RELACIONES EXTERNAS:

INSTITUCION	CON EL PROPÓSITO DE
Fiscalía General de la República.	Recepción de Consultas de inscripción de las empresas
Procuraduría	
Juzgados	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 250 de 345

7. JEFATURA DE INSPECCIÓN AGROPECUARIA

Dirección Unidad o Departamento:	Departamento de Inspección Agropecuario
Puesto Superior inmediato	Director General de Inspección de Trabajo
Unidad Superior	Dirección General de Inspección de Trabajo
Dependencia Funcional	Dirección General de Inspección de Trabajo
Puesto que supervisa	<input checked="" type="checkbox"/> Secretaria de Actuación <input checked="" type="checkbox"/> Jefe de Sección <input checked="" type="checkbox"/> Supervisor <input checked="" type="checkbox"/> Inspector de Trabajo


A. PROPÓSITO DEL PUESTO.

Velar por el fiel cumplimiento de las disposiciones que rigen las relaciones laborales; así como desarrollar funciones de planeación estratégica del funcionamiento del Departamento, asesoramiento técnico sobre la manera más efectiva de cumplir con las disposiciones legales en materia laboral y de Seguridad y Salud Ocupacional, realizando el procedimiento sancionador administrativo por infracciones a dicha normativa.

B. FUNCIONES BÁSICAS:

SEMANAL

- 7) Recibir informe diario de las inspecciones agropecuarias realizadas.
- 8) Programar inspecciones en el sector agrícola de acuerdo con la base de datos para los Departamentos de Chalatenango, La Libertad, Cuscatlán y San Salvador.
- 9) Recibir denuncias de inspecciones del Sector Agrícola.
- 10) Programar Inspecciones especiales en el sector agrícola
- 11) Revisar el proceso sancionatorio de multas y notificaciones
- 12) Administrar los expedientes de multa del área agropecuaria.
- 13) Brindar asesoría a personas naturales y jurídicas en materia laboral.
- 14) Decepcionar hojas de viáticos de los inspectores agropecuarios.

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 251 de 345

MENSUAL

- 1) Monitorear la planificación de actividades del Departamento de Inspección Agropecuaria.
- 2) Dar seguimiento y trámite para solventen las Inconsistencia de marcación del recurso humano.

ANUAL


- 1) Atender y dar seguimiento a Auditorías Internas y Externas del Depto. y de la DGIT
- 2) Participar en el proceso de modernización en la elaboración y actualización de la Normativa Interna, de acuerdo con el lineamiento girados por la Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad
- 3) Colaborar y apoyar en la formulación del Plan Anual Operativo, Plan Estratégico, Matriz de Riesgos y Plan Anual de Compras, que soporten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, para el cumplimiento de su área
- 4) Dirigir la planificación relacionada a las Supervisorías verificando que los planes se apeguen a las líneas estratégicas establecidas.
- 5) Elaborar informe de monitoreo y seguimiento a los objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico, Plan Operativo, Plan de compras y Plan de riesgos.
- 6) Cumplir con el resguardo y control de la gestión documental y archivo, de acuerdo con los lineamientos girados por el UGDA

EVENTUAL

1. Proporcionar la información requerida por el enlace para dar respuesta a las solicitudes referentes a la Ley de Acceso a la Información Pública de esta Institución
2. Realizar cualquier otra tarea afín o complementaria que le sea asignada


C. RESULTADOS PRINCIPALES

-
- Dar cumplimiento de los derechos laborales en el sector agrícola
 - Recibir informe diario de las inspecciones agropecuarias realizadas.
 - Inspecciones Agropecuarias programadas para los Departamentos de Chalatenango, La Libertad, Cuscatlán y San Salvador.
 - Inspecciones especiales en el sector agrícola programadas
 - Proceso sancionatorio de multas revisado.
 - Personas naturales y jurídicas asesoradas en materia laboral.
 - Plan Operativo Anual monitoreado.
 - Casos de contenciosos administrativos atendidos.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 252 de 345

D. BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN

- Constitución de la República de El Salvador
- Convenios Internacionales OIT ratificados por El Salvador
- Código de Trabajo
- Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
- Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
- Ley de Procedimientos Administrativos
- Ley de Mejora Regulatoria
- Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas
- Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
- Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
- Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna
- Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa
- Código Procesal Civil y Mercantil
- Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria
- Ley del sistema de Ahorro para Pensiones
- Ley especial reguladora para la contratación y colocación de la gente de mar en buques de bandera extranjera.
- Ley Especial Para La Regulación E Instalación De Salas Cunas Para Los Hijos De Los Trabajadores.
- Ley de complementación Alimentaria para los trabajadores agropecuarios.
- Ley de Ética Gubernamental
- Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
- Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.
- Convenio de cooperación para fortalecer la justicia laboral en El Salvador suscrito con Procuraduría General de la República.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 253 de 345

E. PERFIL DE CONTRATACIÓN

FORMACIÓN BÁSICA


FORMACIÓN BÁSICA	I	D	ESPECIALIDADES DE REFERENCIAS
Licenciatura	X		Ciencias Jurídicas
Abogado y Notario		X	
Ingeniería		X	Agrícola

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	I	D
Conocimiento en materia laboral y seguridad y salud ocupacional	X	
Conocimiento en materia en derecho administrativo	X	
Conocimiento en Procesal civil y mercantil	X	
Conocimiento en materia de seguridad y salud ocupacional	X	
Conocimiento en elaboración de Informes Técnicos	X	
Conocimiento en administración, planificación y gestión pública	X	
Manejo de Equipo multidisciplinario		X
Conocimiento de las Leyes sobre el sector laboral agrícola	X	

F. COMPETENCIAS GENÉRICAS

- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Trabajo con equipo multidisciplinarios.
- Capacidad de planificación y organización.
- Habilidades mediáticas.
- Orientación a resultados.
- Trabajo en equipo.
- Integridad.
- Ética.
- Orientación al usuario.
- Responsabilidad.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
		Fecha: 27/01/2020
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Página 254 de 345

G. EXPERIENCIA PREVIA.

PUESTO / ESPECIALIDAD DE TRABAJO PREVIO	2 A 3 AÑOS
Jefaturas en puestos similares de Instituciones Gubernamentales	X


H. CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO

- Horario: De lunes a viernes de 7:30 a 3:30 p.m. con una pausa de 40 minutos, para tomar los alimentos y horas adicionales de ser requeridas por la necesidad del servicio. Salvo la emisión de D.E. o D.L., por caso fortuito, fuerza mayor o catástrofe natural, aplicable para todos los empleados públicos.
- En contratación permanente por ley de salario.
- Ambiente: Oficinas con aire acondicionado.
- Esfuerzo: visual al revisar, controlar y elaborar documentos

I. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

- **Responsabilidades por manejo de información confidencial**

El profesional a cargo, deberá manejar y proteger la información confidencial del Ministerio de Trabajo, entendiéndose que por su naturaleza dicha información o documentación deberá permanecer en reserva y no ser facilitada a terceros, lo cual será motivo de sanción de acuerdo al Art. 324 del Código Penal, y las prohibiciones que establecen los Capítulos II y III de la Ley de Acceso a la Información Pública ; siendo responsable de: la custodia y conservación de documentos institucionales, el manejo de la Información y documentación bajo su cargo.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 255 de 345


J. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

RELACIONES INTERNAS:

DIRECCIÓN, UNIDAD O DEPARTAMENTO.	CON EL PROPÓSITO DE
Dirección de Inspección de Trabajo	Recibir instrucciones y rendir informes
Todas las áreas de la Dirección	Gestionar todo lo relacionado al proceso de Inspección
Oficina de Asesoría Jurídica	Solicitar opiniones y rendir informes
	Solicitudes de trámites disciplinarios
Dirección General de Trabajo	Gestionar trámites sancionatorios

RELACIONES EXTERNAS:

INSTITUCIÓN	CON EL PROPÓSITO DE
Personas naturales o jurídicas	Diligenciar trámites de inspección o sancionatorio
Instituto Salvadoreño del Seguro Social	Informar sobre irregularidades en el pago de cotizaciones del I.S.S.S.
FUNDAZUCAR	Coordinar programación de horarios en lugares de trabajo.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 256 de 345

8. SUPERVISOR DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN AGRÍCOLA

Dirección Unidad o Departamento:	Departamento de Inspección Agropecuaria
Puesto Superior inmediato	Jefatura del Departamento de Inspección Agropecuaria
Unidad Superior	Dirección General de Inspección de Trabajo
Dependencia Funcional	Departamento de Inspección, Industria y Comercio
Puesto que supervisa	✓ Inspector de Trabajo


A. PROPÓSITO DEL PUESTO.

Organizar, orientar y supervisar la función inspectiva para el acatamiento de la legislación laboral, asesorando a los inspectores de trabajo, así como a las personas naturales y jurídicas de conformidad a la legislación laboral y Seguridad y Salud Ocupacional en el área agropecuaria.

B. FUNCIONES BÁSICAS:

SEMANAL

- 1) Recibir programación semanal del Jefe de sección del Departamento de Inspección Agropecuaria.
- 2) Revisar los datos generales de los lugares de trabajo a Inspeccionar.
- 3) Ingresar al Sistema Nacional de Inspecciones de Trabajo SNIT la información y tipo de la Inspección (Agrotóxico, Trabajo Infantil, calificación de labores, Código de trabajo), generando la orden de Inspección.
- 4) Registrar la orden de inspección en libro de control del Supervisor
- 5) Asignar Inspecciones de acuerdo con órdenes emitidas
- 6) Revisar el expediente sobre el proceso de acuerdo con la ley
- 7) Dar trámite o dejar sin efecto el proceso abierto a la solicitud realizada.
- 8) Solventar consultas y dudas sobre las inspecciones asignadas.

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 257 de 345

- 9) Dar acompañamiento a inspectores de trabajo en el proceso inspectivo de las visitas agropecuarias.
- 10) Registrar inspecciones realizadas en libro de control
- 11) Asesorar a inspectores de trabajo del departamento sobre las solicitudes de inspección y cálculos de terminación de contratos.
- 12) Apoyar a la Dirección General de Inspección de Trabajo en temas de Vocería.
- 13) Apoyar a la Dirección General de Inspección de Trabajo en emergencias inspectivas.
- 14) Elaborar el informe estadístico de las inspecciones y reinspecciones de la supervisoría.
- 15) Elaborar el reporte mensual sobre la carga laboral de los inspectores de trabajo asignados.

MENSUAL


- 1) Monitorear el Plan de Trabajo del departamento de agropecuario.

ANUAL

- 1) Participar en el proceso de modernización en la elaboración y actualización de la Normativa Interna, de acuerdo con lineamientos girados por la Unidad de Planificación y Gestión de la Calidad
- 2) Colaborar y apoyar en la formulación del Plan Anual Operativo, Plan Estratégico, Matriz de Riesgos y Plan Anual de Compras, que soporten el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, para el cumplimiento de su área
- 3) Elaborar informe de monitoreo y seguimiento a los objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico, Plan Operativo, Plan de compras y Plan de riesgos de la Dirección General de Inspección de Trabajo.
- 4) Cumplir con el resguardo y control de la gestión documental y archivo, de acuerdo con los lineamientos girados por el UGDA

EVENTUAL

- 1) Realizar otras funciones asignadas por la Jefatura Inmediata
- 2) Realizar turnos sabatinos o en días de vacación en la oficina de Liquidación Laboral.
- 3) Realizar cualquier otra función afín o complementaria que le sea signada.
- 4) Dar respuesta a las solicitudes del enlace de la DGIT presentadas de conformidad a la Ley de Acceso de la Información Pública.
- 5) Acompañar al Inspector de Trabajo a realizar la inspección cuando sea necesario.


 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 258 de 345

C. RESULTADOS PRINCIPALES

- Control efectivo de las inspecciones programadas, no programadas y reinspecciones asignadas.
- Atención a personas naturales y jurídicas cuando existe inconformidad o duda de manera presencial, siempre que demuestre ser parte del proceso de inspección o compruebe su interés legítimo en el mismo.
- Reinspecciones de trabajo asignado de acuerdo con los plazos establecidos.
- Procesos de autos de reinspección, multas, archivo y dejados sin efecto gestionados en tiempo y forma.
- Informe estadístico de las inspecciones y reinspecciones de acuerdo con los plazos establecidos.
- Carga laboral reportada
- Informe requerido por el Director General de Inspección de Trabajo y/o la Jefa del Departamento de Industria y Comercio, de las inspecciones programadas y no programadas.

D. BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN

- Constitución de la República de El Salvador
- Convenios Internacionales OIT ratificados por El Salvador
- Código de Trabajo
- Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
- Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
- Ley de Procedimientos Administrativos
- Ley de Mejora Regulatoria
- Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas


 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 259 de 345

- Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
- Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.
- Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
- Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna
- Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa
- Código Procesal Civil y Mercantil
- Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria
- Ley del sistema de Ahorro para Pensiones
- Ley especial reguladora para la contratación y colocación de la gente de mar en buques de bandera extranjera.
- Ley Especial Para La Regulación E Instalación De Salas Cunas Para Los Hijos De Los Trabajadores.
- Ley de complementación Alimentaria para los trabajadores agropecuarios.
- Ley de Ética Gubernamental
- Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
- Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.
- Convenio de cooperación para fortalecer la justicia laboral en El Salvador suscrito con Procuraduría General de la República.

E. PERFIL DE CONTRATACIÓN

FORMACIÓN BÁSICA

FORMACIÓN BÁSICA	I	D	ESPECIALIDADES DE REFERENCIAS
Licenciatura en	X		Ciencias Jurídicas
Abogado		X	

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 260 de 345

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS


COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	I	D
Conocimientos sobre Derecho Laboral y normativa aplicable	X	
Conocimientos sobre la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos	X	
Conocimiento sobre la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social	X	
Conocimiento sobre el Código de trabajo	X	
Conocimiento sobre la Constitución de la República	X	
Conocimientos sobre la Ley de Procedimientos Administrativos	X	
Conocimientos sobre la Ley de Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo	X	
Conocimientos sobre los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo ratificados por El Salvador	X	
Conocimientos sobre manejo de datos estadísticos	X	
Conocimientos básicos sobre office	X	
Normativa legal aplicable en área de agropecuaria	X	

F. COMPETENCIAS GENÉRICAS

- Liderazgo
- Desarrollo de su equipo
- Pensamiento analítico
- Trabajo en equipo
- Orientación a resultados
- Integridad
- Orientación al usuario
- Flexibilidad
- Adaptabilidad al cambio
- Dinamismo
- Iniciativa
- Colaboración

G. EXPERIENCIA PREVIA.

PUESTO / ESPECIALIDAD DE TRABAJO PREVIO	1 a 2 AÑOS
Colaborador Jurídico	X

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 261 de 345

H. CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO

- **Horario de trabajo:** en una sola jornada de lunes a viernes con un horario de 7:30 a las 3:30 p.m., con una pausa de 40 minutos para tomar los alimentos, y horas adicionales de ser requeridas por la necesidad del servicio. Salvo la emisión de Decreto Ejecutivo o Legislativo, por caso fortuito, fuerza mayor o catástrofe natural, aplicable para todos los empleados públicos. En contratación permanente por ley de salario.
- **Esfuerzo:** Mental y visual al revisar, controlar y elaborar documentos.

I. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

● **Responsabilidades por manejo de información confidencial**

El profesional a cargo, deberá manejar y proteger la información confidencial del Ministerio de Trabajo, entendiendo que por su naturaleza dicha información o documentación deberá permanecer en reserva y no ser facilitada a terceros, lo cual será motivo de sanción de acuerdo al Art. 324 del Código Penal, y las prohibiciones que establecen los Capítulos II y III de la Ley de Acceso a la Información Pública ; siendo responsable de: la custodia y conservación de documentos institucionales, el manejo de la Información y documentación bajo su cargo.


J. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

RELACIONES INTERNAS:

DIRECCIÓN, UNIDAD O DEPARTAMENTO.	CON EL PROPÓSITO DE
Director Ejecutivo, Director General de Inspección de Trabajo.	Recibir lineamientos y rendir informe
Jefe Departamento Inspección, Industria y Comercio, Jefe Departamento de Inspección Agropecuaria y/o Jefes Departamentales	Rendir Informe
Supervisorías	Coordinar logística
Todas las áreas de la DGIT	Gestionar los distintos trámites y fases del proceso de inspección
Dirección Administrativa	Programación de transporte.
Jefe del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional	Gestionar el acompañamiento para realizar inspecciones de trabajo

RELACIONES EXTERNAS:

INSTITUCIÓN	CON EL PROPÓSITO DE
Entidades Públicas que tengan interés en un procedimiento de inspección.	Coordinar acciones administrativas.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 262 de 345

9. INSPECTOR DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN AGROPECUARIA

Dirección Unidad o Departamento:	Departamento de Inspección Agropecuaria
Puesto Superior inmediato	Jefe de Sección de Inspección Agropecuario / Supervisor de Inspección de Agropecuario
Unidad Superior	Dirección General de Inspección de Trabajo
Dependencia Funcional	Departamento de Inspección Agropecuaria
Puesto que supervisa	✓ Ninguno


A. PROPÓSITO DEL PUESTO.

Vigilancia del cumplimiento de las disposiciones legales de trabajo y las normas básicas de Seguridad y Salud Ocupacional, como medio de prevenir los conflictos laborales y velar por la seguridad en los lugares de trabajo; orientando el cumplimiento de la normativa laboral. (Art 33 LOFSTPS)

B. FUNCIONES BÁSICAS:

SEMANAL

- 1) Recibir la solicitud de inspección y verificar el cumplimiento de acuerdo con la normativa laboral vigente.
- 2) Realizar inspecciones programadas y no programadas asignadas por el supervisor.
- 3) Elaborar actas, informes y avisos según el procedimiento de inspección.
- 4) Elaborar informes de inspección en caso de Zona Peligrosa, Cierre de lugar de trabajo, no existencia o dirección equivocada del lugar de trabajo.
- 5) Elaborar cálculos sobre salarios, horas extras, vacaciones, aguinaldo y otros adeudos, dentro de las diligencias inspectivas.
- 6) Brindar asesoría relativas a Riesgos Psicosocial, Acoso Laboral, Acoso Sexual y/o Discriminación. (art. 24 LEIV)
- 7) Registrar el contenido de actas, informes de inspección y reinspección en el Sistema Nacional de Inspecciones de Trabajo.

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 263 de 345

- 8) Realizar reinspecciones asignadas por supervisor, para verificar si se subsano o no la infracción(es) señalada(s) en el acta.
- 9) Elaborar Informe semanal de inspecciones realizadas a lugares de trabajo visitados.
- 10) Otras tareas afines a la labor inspectiva o complementarias que sean necesarias desarrollar para el cumplimiento de los objetivo y metas de la Dirección General de Inspección de Trabajo.

EVENTUAL


- 1) Realizar inspecciones para verificar calificación de labores agrícolas, reexportaciones de maquinarias, emitiendo informe y/o actas respectivas.

C. RESULTADOS PRINCIPALES

-
- Inspecciones y reinspecciones diligenciadas de acuerdo con la asignación.
 - Actas, informes y avisos de los procedimientos de Inspección y reinspección elaboradas.
 - Informes de reexportaciones de maquinarias elaborados
 - Expediente archivado por desistimiento
 - Informe semanal de Inspecciones realizadas a lugares visitados

D. BASE LEGAL PARA LA ACTUACIÓN

-
- Constitución de la República de El Salvador
 - Convenios Internacionales OIT ratificados por El Salvador
 - Código de Trabajo
 - Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social
 - Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
 - Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad
 - Ley de Procedimientos Administrativos
 - Ley de Mejora Regulatoria
 - Ley de Eliminación de Barreras Burocráticas
 - Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
 - Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres


 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 264 de 345

- .Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
- Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Materna
- Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa
- Código Procesal Civil y Mercantil
- Ley Reguladora de la Prestación Económica por Renuncia Voluntaria
- Ley del sistema de Ahorro para Pensiones
- Ley especial reguladora para la contratación y colocación de la gente de mar en buques de bandera extranjera.
- Ley Especial Para La Regulación E Instalación De Salas Cunas Para Los Hijos De Los Trabajadores.
- Ley de complementación Alimentaria para los trabajadores agropecuarios.
- Ley de Ética Gubernamental
- Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
- Otras fuentes de Derecho Laboral: Laudos Arbitrales, Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamentos Internos de Trabajo de las empresas, Jurisprudencia, Doctrina.
- Convenio de cooperación para fortalecer la justicia laboral en El Salvador suscrito con Procuraduría General de la República.

E. PERFIL DE CONTRATACIÓN

FORMACIÓN BÁSICA

FORMACIÓN BÁSICA	I	D	ESPECIALIDADES DE REFERENCIAS
Estudiante 4to año	X		Ciencias Jurídicas y carreras afines
Licenciatura		X	Ciencias Jurídicas y carreras afines

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 265 de 345

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS


COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	I	D
Conocimientos sobre Derecho Laboral y normativa aplicable	X	
Conocimientos sobre la Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus reglamentos	X	
Conocimiento sobre la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social	X	
Conocimiento sobre el Código de trabajo	X	
Conocimiento sobre la Constitución de la República		
Conocimientos sobre la Ley de Procedimientos Administrativos	X	
Conocimientos sobre la Ley de Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo	X	
Conocimientos sobre los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo ratificados por El Salvador	X	
Conocimientos básicos sobre Ofimática	X	

F. COMPETENCIAS GENÉRICAS

- Pensamiento analítico
- Trabajo en equipo
- Orientación a resultados
- Integridad
- Orientación al usuario
- Flexibilidad
- Adaptabilidad al cambio
- Dinamismo
- Iniciativa
- Colaboración

G. EXPERIENCIA PREVIA.

PUESTO / ESPECIALIDAD DE TRABAJO PREVIO	1 A 2 AÑOS
Colaborador Jurídico	X

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE PERFILES DE PUESTO	Código: MPP-DGIT
		Versión: 02
	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 27/01/2020
		Página 266 de 345

H. CONDICIONES FÍSICAS DE TRABAJO

- Horario de trabajo: en una sola jornada de lunes a viernes con un horario de 7:30 a las 3:30 p.m., con una pausa de 40 minutos para tomar los alimentos. Salvo la emisión de Decreto Ejecutivo o Legislativo, por caso fortuito, fuerza mayor o catástrofe natural, aplicable para todos los empleados públicos. En contratación permanente por ley de salario.
- Esfuerzo: Mental y visual al revisar, controlar y elaborar documentos.

I. RESPONSABILIDADES QUE INCLUYE EL PUESTO

- **Responsabilidades por manejo de información confidencial**

El profesional a cargo, deberá manejar y proteger la información confidencial del Ministerio de Trabajo, entendiendo que por su naturaleza dicha información o documentación deberá permanecer en reserva y no ser facilitada a terceros, lo cual será motivo de sanción de acuerdo al Art. 324 del Código Penal, y las prohibiciones que establecen los Capítulo II y III de la Ley de Acceso a la Información Pública ; siendo responsable de: la custodia y conservación de documentos institucionales, el manejo de la Información y documentación bajo su cargo.

J. RELACIONES DE TRABAJO, REQUERIDAS DEL PUESTO

RELACIONES INTERNAS:

DIRECCIÓN, UNIDAD O DEPARTAMENTO.	CON EL PROPÓSITO DE
Supervisorías	Recibir lineamientos y rendir informe
Oficina de Registro de Establecimientos	Gestionar información relacionada al lugar de trabajo a inspeccionar
Todas las áreas de la DGIT, DGT y DGPS	Gestionar los distintos trámites y fases del procedimiento de inspección.
Dirección Administrativa	Gestionar transporte y documentos relacionados

RELACIONES EXTERNAS:

INSTITUCIÓN	CON EL PROPÓSITO DE
PDDH	Acompañamiento a las diligencias de inspección
PNC	Acompañamiento a las diligencias de inspección

Anexo 4: Manual de Política y Procedimientos Institucional



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y PREVISIÓN
SOCIAL

**MANUAL DE POLITICA Y PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO**




AUTORIZÓ:	VISTO BUENO:
<hr/> <p>Sr. Oscar Rolando Castro Ministro de Trabajo y Previsión Social</p>	<hr/> <p>Lic. Marvin Humberto Juárez López Director Ejecutivo</p>
REVISÓ:	REVISÓ:
<hr/> <p>Ing. Enrique Paz Jefe de la Oficina de Coordinación y Desarrollo Institucional.</p>	<hr/> <p>Lic. Emilia María Gallegos Directora General de Inspección de Trabajo</p>
ELABORÓ:	REVISÓ:
<hr/> <p>Licda. Elia Waleska Galdámez de Nájera Técnico Especialista Dirección Ejecutiva</p>	<hr/> <p>Licda. Alessandra Valiente Coordinadora de Registro de Establecimientos.</p>

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Código:
	MANUAL DE POLITICA Y PROCEDIMIENTOS	MP-DGIT- ORCT 01-02
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE INSCRIBIR, ACTUALIZAR O CONSULTAR EL REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO	Versión: 01
		Fecha: 23/07/2021
		Página 269

ÍNDICE

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE INSCRIBIR, ACTUALIZAR O CONSULTAR EL REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO	271
1. OBJETIVO:	271
2. ALCANCE:	271
3. BASE LEGAL:	271
4. DEFINICIONES	271
5. SIGLAS	272
6. NORMAS DE EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO	273
7. NORMAS ESPECÍFICAS.	273
8. EXCEPCIONES:	274
9. DIAGRAMA DEL PROCEDIMINETO	275
10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	279
11. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	285
12. FORMATOS O FORMULARIOS.....	288
13. DOCUMENTOS DE APOYO	288
PROCEDIMIENTO DE TOMAR SOLICITUD DE INSPECCIÓN	295
1. OBJETIVO	295
2. ALCANCE	295
3. MARCO NORMATIVO.....	295
4. DEFINICIONES	295
5. NORMAS DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	295
6. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO:.....	296
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	298
8. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	301
9. FORMULARIO:.....	307
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	307
PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO.....	312
1. OBJETIVO	312
2. ALCANCE	312
3. MARCO NORMATIVO.....	312

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p> <p>MANUAL DE POLITICA Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MP-DGIT- ORCT 01-02</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE INSCRIBIR, ACTUALIZAR O CONSULTAR EL REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 23/07/2021</p>
		<p>Página 270</p>

4.	DEFINICIONES	313
5.	NORMAS DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	313
6.	DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO:.....	316
7.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	320
8.	PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	325
9.	FORMULARIO:.....	327
10.	CONTROL DE CAMBIOS.....	327

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p> <p>MANUAL DE POLITICA Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MP-DGIT- ORCT 01-02</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE INSCRIBIR, ACTUALIZAR O CONSULTAR EL REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 23/07/2021</p>
		<p>Página 271</p>

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE INSCRIBIR, ACTUALIZAR O CONSULTAR EL REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO

1. OBJETIVO:

Dar a conocer los pasos a seguir para solicitar la inscripción, registro, actualización de centros de trabajo por personas naturales o jurídicas y su consulta por parte de usuarios internos o externos del MTPS.

2. ALCANCE:

Este procedimiento será aplicable a las áreas de la Dirección General de Inspección de Trabajo que prestan el servicio, a los usuarios del MTPS (trabajadores, comerciantes, personas naturales u organizaciones sin fines de lucro) e instituciones públicas que requieren esta información, así como a las oficinas regionales y departamentales; dando inicio desde la recepción de la solicitud hasta la entrega de la constancia o resolución del servicio solicitado.

3. BASE LEGAL:


Art. 55 y 56 de la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.

Art. 5, 71, 72, 73, 82, 83, 89, 96, 98 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

4. DEFINICIONES

- Centro de trabajo: unidad productiva con una organización autónoma específica que asume en todo o en parte la producción de bienes y servicios.
- Empresa: Conjunto coordinado de trabajo, de elementos materiales y de valores incorpóreos, con objeto de ofrecer al público, con propósito de lucro y de manera sistemática, bienes o servicios. Una empresa está compuesta del establecimiento si lo tuviere, la clientela, la fama mercantil, el nombre comercial, los distintivos comerciales, contratos de arrendamiento, mobiliario, maquinaria, contratos de trabajo, mercancías, créditos y demás bienes y valores similares.
- Local: Es el asiento material o lugar geográfico que, como sucursal, agencia u otra forma semejante, es parte integrante y contribuye a los fines de la empresa o el propósito no


 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p> <p>MANUAL DE POLITICA Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MP-DGIT- ORCT 01-02</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE INSCRIBIR, ACTUALIZAR O CONSULTAR EL REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 23/07/2021</p>
		<p>Página 272</p>

lucrativo de las organizaciones no gubernamentales. No es necesario que todas las empresas tengan establecimiento.

- Intermediario: se refiere a la persona que contrata o interviene en la contratación de otra u otras para que presten servicios a un patrono, el cual está obligado por la gestión de aquel en lo que lo hubiere autorizado para ello o recibiere la obra o servicios ejecutados, también se considerará como intermediario al propietario de los telecentros.
- Lugar de trabajo: los sitios o espacios físicos donde los trabajadores y las trabajadoras permanecen y desarrollan sus labores.
- Nombre comercial: signo figurativo o mixto con el cual se identifica y distingue a una empresa o sus establecimientos.
- Trámite: la solicitud o entrega de información por parte de los particulares a la Administración, con el objetivo de cumplir con una obligación, obtener un beneficio, recibir un servicio u obtener alguna resolución.
- Telecentro: es el espacio físico acondicionado con los recursos tecnológicos, tecnologías digitales e infraestructura, sistema de colaboración, comunicaciones y seguridad de información, que le permite a los teletrabajadores realizar sus actividades y facilitar el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño, el cual debe ser autorizado por el empleador.

5. SIGLAS

- MTPS: Ministerio de Trabajo y Previsión Social.
- CT: Código de Trabajo.
- LPA: Ley de Procedimientos Administrativos.
- DGT: Dirección General de Trabajo.
- DGIT: Dirección General de Inspección de Trabajo.
- URA: Unidad de Recursos Administrativos.
- DIIC: Departamento de Inspección Industria y Comercio.
- DIA: Departamento de Inspección Agrícola.
- OR: Oficina Regional.
- OD: Oficina Departamental.
- UGDA: Unidad de Gestión Documental y Archivo

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p> <p>MANUAL DE POLITICA Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MP-DGIT- ORCT 01-02</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE INSCRIBIR, ACTUALIZAR O CONSULTAR EL REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 23/07/2021</p>
		<p>Página 273</p>

- LOFSTPS: Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social.
- CLAEES: Clasificación de Actividades Económica de El Salvador.

6. NORMAS DE EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO


- Los giros de las organizaciones deberán estar vinculados con la clasificación CLAEES a cuatro dígitos.
- La falta de inscripción de una empresa o establecimiento hará incurrir a su titular en una sanción pecuniaria de acuerdo con la normativa legal vigente.
- Las oficinas regionales deberán enviar la base de datos de manera mensual al Registro de Centros de Trabajo.
- La competencia para realizar el Registro de Centros de Trabajo de la Dirección General de Inspección de Trabajo y de las Oficinas Regionales podrá ser delegada en las oficinas departamentales que correspondan a su región.

Cuando opere dicha delegación, las oficinas departamentales deberán enviar a las oficinas regionales competentes las solicitudes de inscripción o actualización de empresas o establecimientos.

- En todo caso, las oficinas que realicen el registro deberán remitir a la DGIT un informe trimestral sobre las personas que no han realizado en un año la actualización del registro de empresa o establecimiento para su inclusión en la programación de inspecciones de trabajo.

7. NORMAS ESPECÍFICAS.

- La solicitud deberá ser presentada por el firmante de la petición y podrá ser presentada por tercero sin necesidad de legalización de firma.
- La comparecencia de los ciudadanos en las oficinas públicas solo será obligatoria por disposición legal. En ese sentido, para la presentación de solicitudes, peticiones o cualquier escrito dirigido a la Administración, no será necesaria
- Tratándose de trámite de inscripción o a actualización por medio de escrito el plazo máximo para resolver será de cinco días.
- Los plazos se contarán a partir del día siguiente de la presentación de la solicitud.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p> <p>MANUAL DE POLITICA Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MP-DGIT- ORCT 01-02</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE INSCRIBIR, ACTUALIZAR O CONSULTAR EL REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 23/07/2021</p>
		<p>Página 274</p>

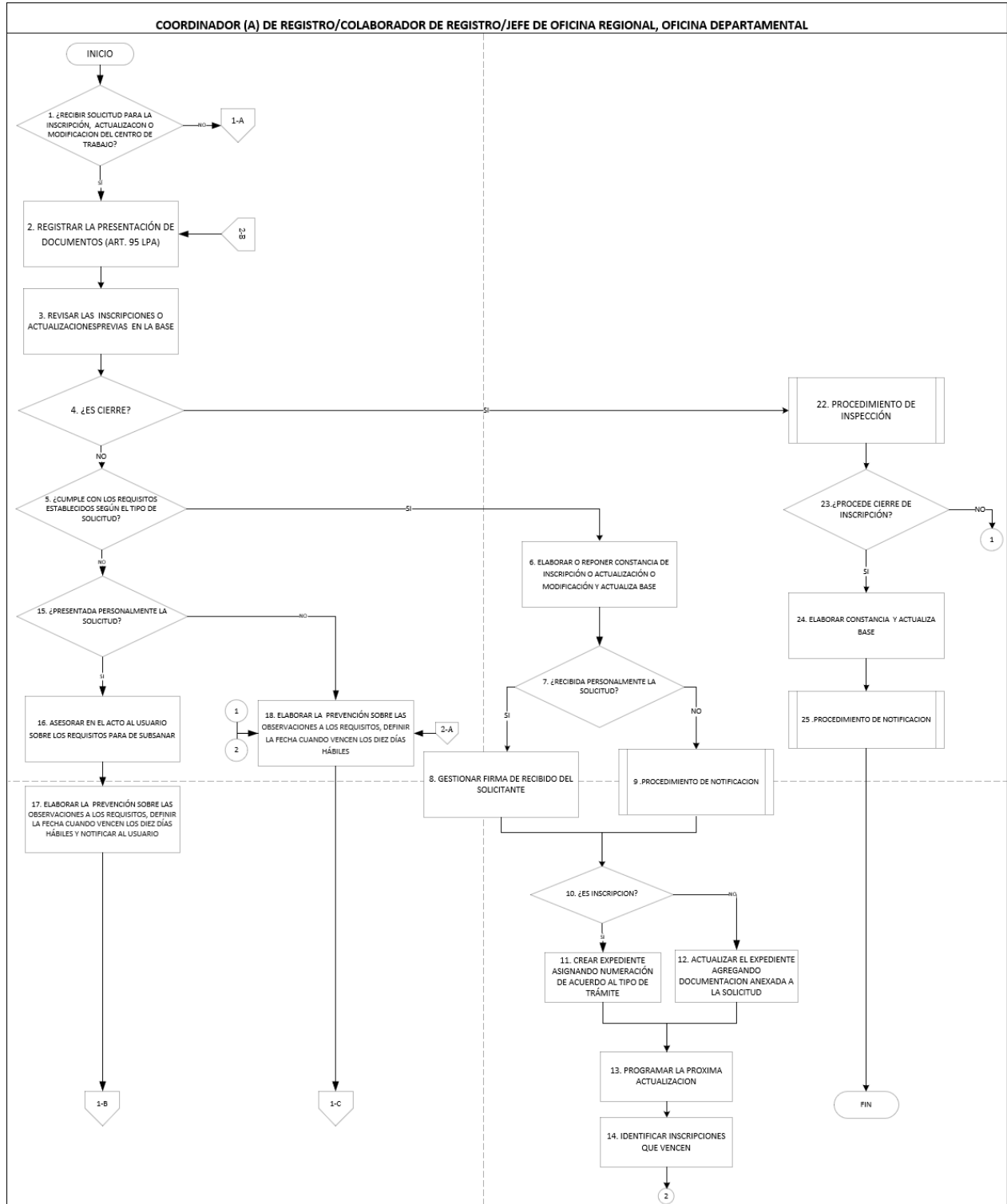
- Prórroga de plazo: hasta la mitad del legalmente establecido debe ser motivado y justificado (Art. 83 LPA).
- En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará en el lugar o medio que éste haya señalado a tal efecto en la solicitud.
- La Administración tiene la facultad de notificar actos administrativos por canales electrónicos, siempre que se cumpla con los requisitos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos.
- La notificación de las resoluciones podrá practicarse por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción del interesado o su representante, así como de la fecha y el contenido del acto notificado. Se autoriza las notificaciones de correo postal, público o privado, con acuse de recibo siempre y cuando haya sido señalado por el solicitante.
- De todo escrito o documento que se presente por cualquier medio, se extenderá constancia en la que se indicará el número de registro de presentación que le corresponda; así como el lugar, medio de presentación, día y hora de la recepción. La constancia podrá extenderse, por medio electrónicos, mecánicos, impresos u otros que sirvan para probar la presentación y sus circunstancias. También podrá extenderse la constancia en la copia de los documentos presentados.

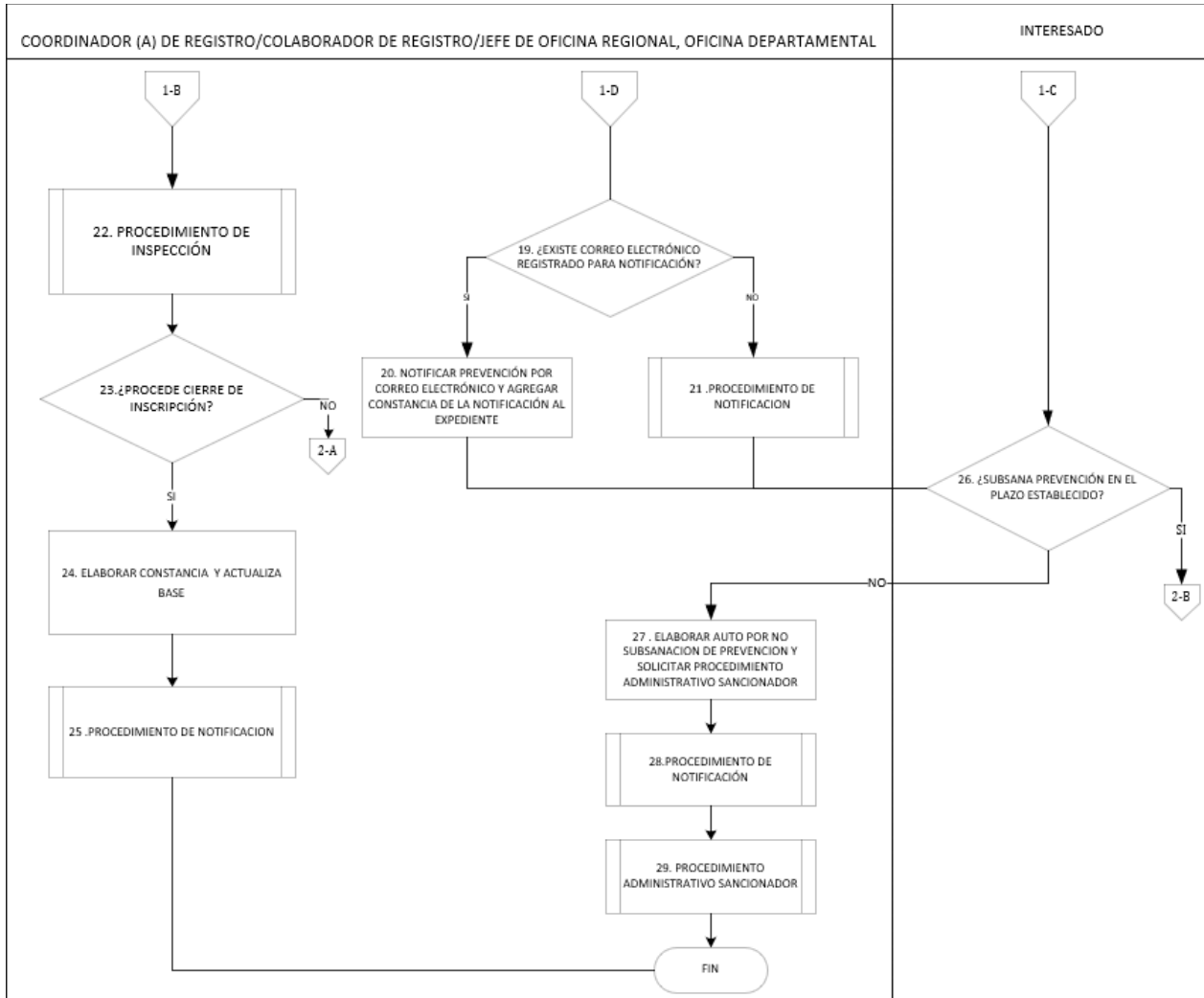
8. EXCEPCIONES:

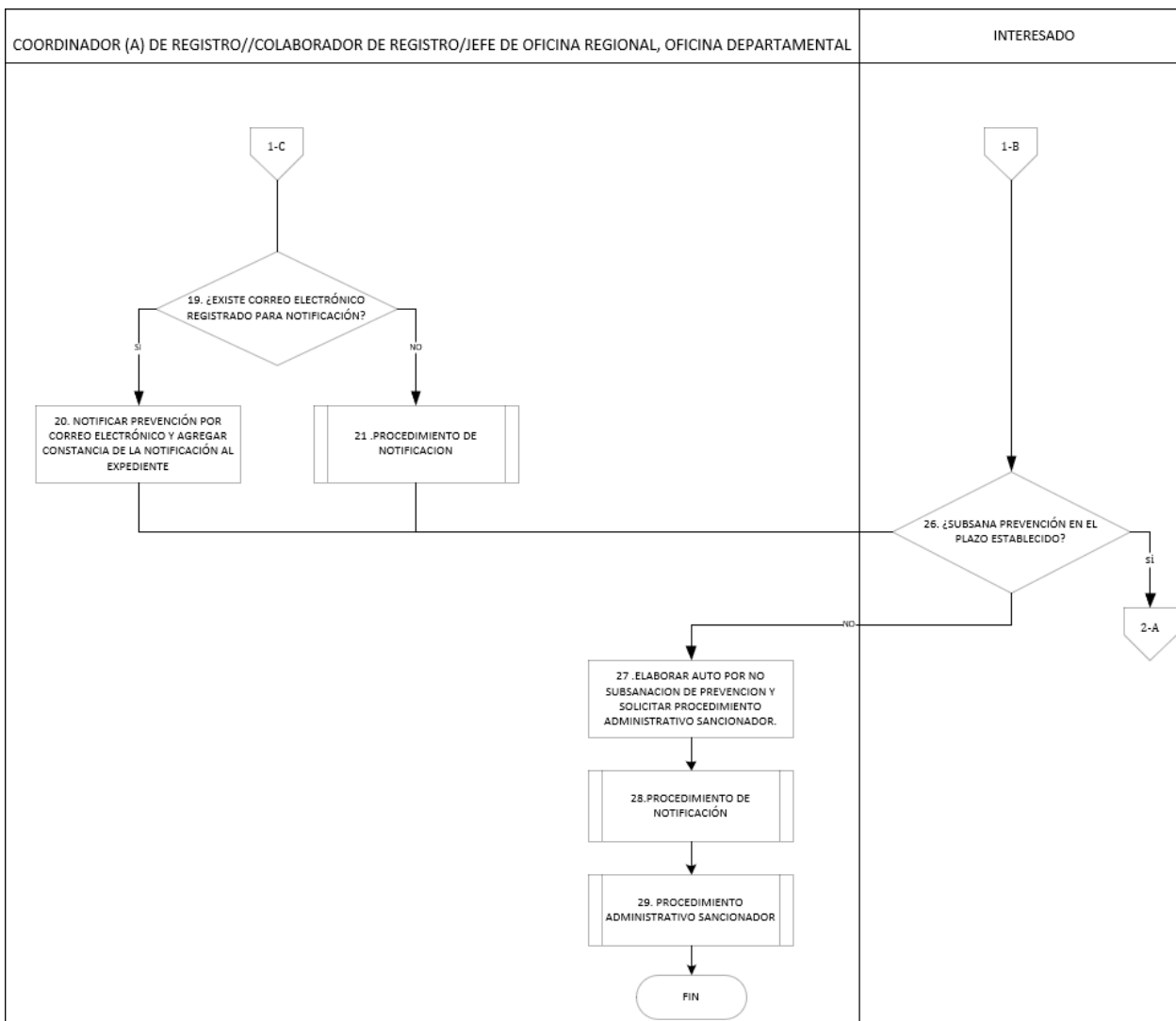
Quando el interesado no reúna los requisitos necesarios, se le requerirá por medio de resolución motivada para que, en el plazo de 10 días, subsane las faltas o acompañe los documentos que se le exijan con indicación de que si no realiza la actualización se remitirá el expediente al procedimiento administrativo sancionador.



9. DIAGRAMA DEL PROCEDIMINETO

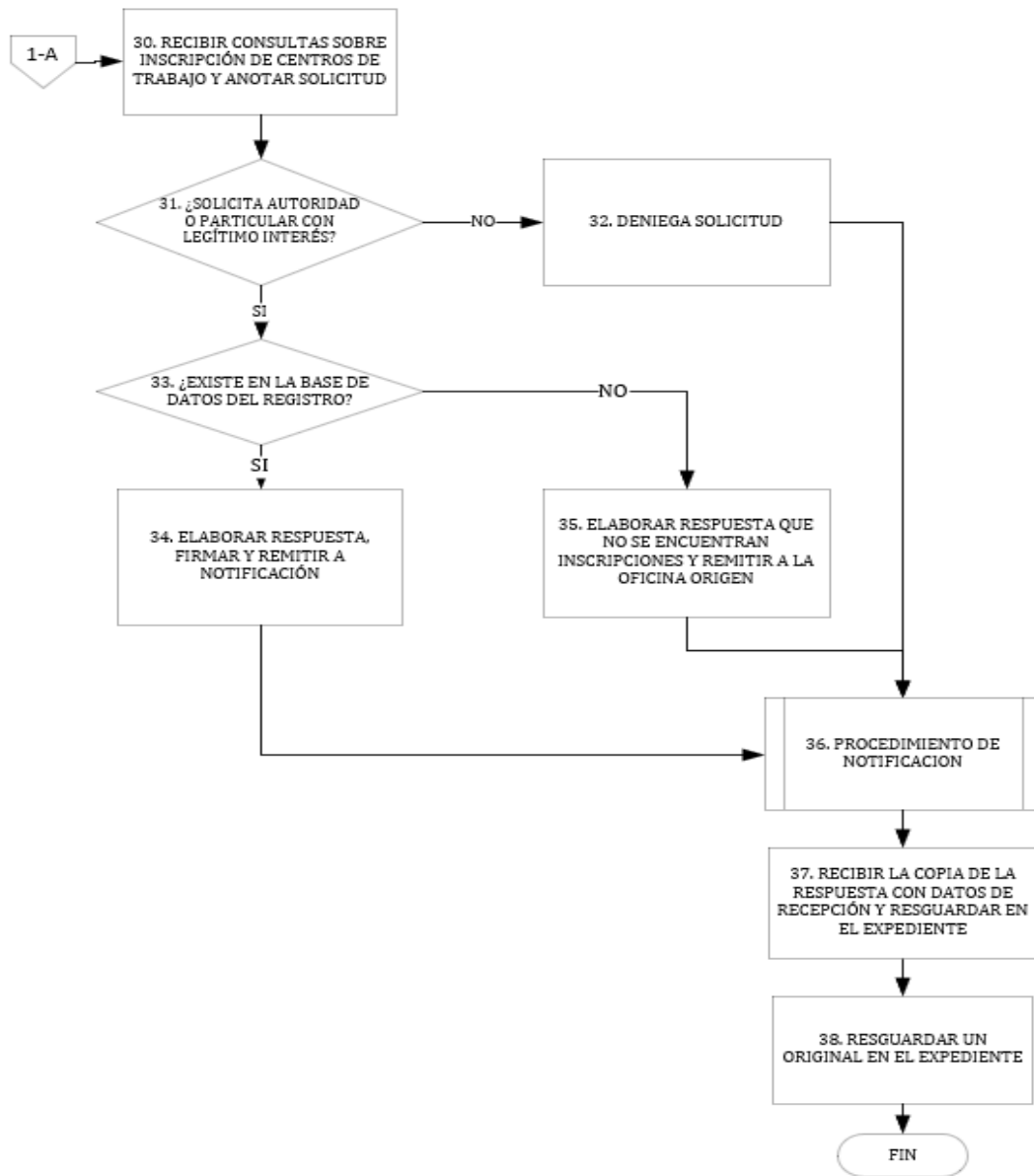








COORDINADOR (A) DE REGISTRO/COLABORADOR DE REGISTRO/JEFE DE OFICINA REGIONAL, OFICINA DEPARTAMENTAL



 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO MANUAL DE POLITICA Y PROCEDIMIENTOS	Código: MP-DGIT- ORCT 01-02
	PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE INSCRIBIR, ACTUALIZAR O CONSULTAR EL REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO	Versión: 01
		Fecha: 23/07/2021
		Página 279

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Inicio		
1	¿Recibe solicitud para la inscripción, actualización o modificación?	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	Solicitud
	Sí Ver paso 2		
	No Ver paso 30		
2	Registrar en la base de datos los criterios de aceptación de la solicitud y a los lineamientos UGDA, el registro de presentación de documentos (Art. 95 LPA).	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	Registro electrónico/ base de datos
3	Revisar las actualizaciones de las inscripciones o actualizaciones de centros de trabajo previas en la base para verificar que el tipo de solicitud presentada es la correcta.	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	
4	¿Es cierre?		
	Sí Ver paso 22		
	No Ver paso 5		
5	¿Cumple con los requisitos establecidos según el tipo de solicitud?	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	Registro de recepción
	Sí Ver paso 6		
	No Ver paso 15		



No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO						
6	Elaborar o reponer constancia de inscripción, actualización o modificación.	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	Constancia						
7	<table border="1"><tr><td colspan="2">¿Recibida personalmente la solicitud?</td></tr><tr><td>Sí</td><td>Ver paso 8</td></tr><tr><td>No</td><td>Ver paso 9</td></tr></table>	¿Recibida personalmente la solicitud?		Sí	Ver paso 8	No	Ver paso 9	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	
¿Recibida personalmente la solicitud?									
Sí	Ver paso 8								
No	Ver paso 9								
8	Gestionar firma de recibido del solicitante	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	Libro/Registro electrónico						
9	Procedimiento de notificación	Sección de notificación	Esquela de notificación						
10	<table border="1"><tr><td colspan="2">¿Es inscripción?</td></tr><tr><td>Sí</td><td>Ver paso 11</td></tr><tr><td>No</td><td>Ver paso 12</td></tr></table>	¿Es inscripción?		Sí	Ver paso 11	No	Ver paso 12	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	
¿Es inscripción?									
Sí	Ver paso 11								
No	Ver paso 12								
11	Crear expediente asignando numeración de acuerdo con el tipo de trámite	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	Expediente						
12	Actualizar el expediente agregando documentación anexada a la solicitud	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	Expediente						



No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO						
13	Programar la próxima actualización	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental							
14	Identificar inscripciones que vencen. Ver paso 18	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental							
15	<table border="1"><tr><td colspan="2">¿Recibida personalmente la solicitud?</td></tr><tr><td>Sí</td><td>Ver paso 15</td></tr><tr><td>No</td><td>Ver paso 18</td></tr></table>	¿Recibida personalmente la solicitud?		Sí	Ver paso 15	No	Ver paso 18	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	Solicitud recibida
¿Recibida personalmente la solicitud?									
Sí	Ver paso 15								
No	Ver paso 18								
16	Asesorar en el acto al usuario sobre los requisitos para subsanar la solicitud.	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental Regional							
17	Elaborar la prevención sobre las observaciones a los requisitos, definir la fecha cuando vencen los diez días hábiles y notificar al usuario. Sigue en paso 26.	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental Regional	Formulario de prevención						
18	Elaborar la prevención sobre las observaciones a los requisitos definir la fecha cuando vencen los diez días hábiles y remitir para notificación.	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	Formulario de prevención						
19	<table border="1"><tr><td colspan="2">¿Hay correo electrónico registrado del titular, representante legal, apoderado o designado?</td></tr><tr><td>Sí</td><td>Ver paso 20</td></tr><tr><td>No</td><td>Ver paso 21</td></tr></table>	¿Hay correo electrónico registrado del titular, representante legal, apoderado o designado?		Sí	Ver paso 20	No	Ver paso 21	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	
¿Hay correo electrónico registrado del titular, representante legal, apoderado o designado?									
Sí	Ver paso 20								
No	Ver paso 21								



No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO						
20	Notificar prevención por correo electrónico y agregar constancia de la notificación al expediente	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	Esquela de notificación						
21	Procedimiento de notificación	Sección de notificación	Esquela de notificación						
22	Procedimiento de inspección	Jefatura de departamento/Supervisoría	Orden de inspección						
23	<table border="1"><tr><td colspan="2">¿Procede cierre de inscripción?</td></tr><tr><td>Sí</td><td>Ver paso 24</td></tr><tr><td>No</td><td>Ver paso 18</td></tr></table>	¿Procede cierre de inscripción?		Sí	Ver paso 24	No	Ver paso 18	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	
¿Procede cierre de inscripción?									
Sí	Ver paso 24								
No	Ver paso 18								
24	Elabora constancia y actualiza base	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental							
25	Procedimiento de notificación	Sección de notificación							
26	<table border="1"><tr><td colspan="2">¿Subsana la prevención en el plazo establecido?</td></tr><tr><td>Sí</td><td>Ver paso 2</td></tr><tr><td>No</td><td>Ver paso 18</td></tr></table>	¿Subsana la prevención en el plazo establecido?		Sí	Ver paso 2	No	Ver paso 18	Interesado	Formulario de solicitud
¿Subsana la prevención en el plazo establecido?									
Sí	Ver paso 2								
No	Ver paso 18								
27	Elaborar auto por no subsanación de prevención y solicitar el inicio del procedimiento administrativo sancionador.	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental Regional	Auto						
28	Procedimiento de notificación	Sección de notificación	Esquela de notificación						



No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO						
29	Procedimiento Administrativo Sancionador	Sección Administrativa Sancionadora							
	FIN								
CONSULTAS A REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO									
30	Recibir consultas sobre datos del registro de centros de trabajo y anotar la solicitud	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	Registro de solicitudes						
31	<table border="1"><tr><td colspan="2">¿Solicita autoridad o particular con interés legítimo?</td></tr><tr><td>Sí</td><td>Ver paso 33</td></tr><tr><td>No</td><td>Ver paso 32</td></tr></table>	¿Solicita autoridad o particular con interés legítimo?		Sí	Ver paso 33	No	Ver paso 32	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	
¿Solicita autoridad o particular con interés legítimo?									
Sí	Ver paso 33								
No	Ver paso 32								
32	Deniega de manera fundamentada la solicitud	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental							
33	<table border="1"><tr><td colspan="2">¿Existe en el registro electrónico o en la base de datos lo requerido?</td></tr><tr><td>Sí</td><td>Ver paso 34</td></tr><tr><td>No</td><td>Ver paso 35</td></tr></table>	¿Existe en el registro electrónico o en la base de datos lo requerido?		Sí	Ver paso 34	No	Ver paso 35	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	
¿Existe en el registro electrónico o en la base de datos lo requerido?									
Sí	Ver paso 34								
No	Ver paso 35								
34	Elaborar respuesta, firmar y remitir para notificación. Ver paso 36	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	Auto						



No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
35	Elaborar respuesta que no se encuentran inscripciones y remitir a la oficina de origen.	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	
36	Procedimiento de notificación	Sección de notificación	Esquela de notificación
37	Recibir la copia de la respuesta con datos de recepción.	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	
38	Resguardar un original en el expediente	Coordinador (a) de Registro /Colaborador de Registro /Jefe de Oficina Regional, Jefe de Oficina Departamental	
	FIN		



11. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	USUARIOS	REQUISITOS DE USUARIOS /CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
		<p>a. Requisitos mínimos para solicitud escrita por la parte de los titulares de los centros de trabajo (actualización).</p> <ul style="list-style-type: none">• Órgano o funcionario al que se dirige• El nombre completo y generales del interesado según DUI incluyendo calidad en la que actúa, dirección y, en su caso, el nombre y generales de la persona que representa sea natural o jurídica y el nombre comercial de la o las empresas, si procediere.• La petición en términos precisos (inscripción o actualización). La indicación de si solicita la inscripción del centro de trabajo, la actualización, modificación o cierre de la información• La firma del interesado o de su representante, apoderado siempre que esté debida autorizado para realizar el trámite.• Nombre del empleador.



		<ul style="list-style-type: none">• Dirección del empleador, lugar y dos correos electrónicos señalados para recibir notificaciones
Registro/actualización de centros de trabajo	Personas naturales	<p>b. Requisitos para personas naturales</p> <ul style="list-style-type: none">• Original y copia del formulario que contiene la solicitud.• Copia del Documento Único de Identidad del titular.• Copia del NIT del titular.• Dirección del establecimiento principal y de los centros de trabajo, ya sea sucursales o kioscos detallando la persona responsable de dicho establecimiento y el número telefónico si lo tuviere.• Giro según clasificación CLAESS• En caso de vincularse a una empresa detallar además el nombre comercial• Copia del Balance del último período fiscal, si está obligado a llevar contabilidad formal. De lo contrario, una declaración jurada donde consten todos los activos incluyendo el inventario si tratarse de comercio.• Tarjeta de contribuyente de IVA, si está obligado a ser contribuyente.



		<ul style="list-style-type: none">• Matrícula de comercio y establecimiento (Si su activo es mayor a los \$12,000.00 y se trata de un comerciante)• Copia del Documento Único de Identidad de la persona designada para representar al titular del centro de trabajo.• Documento que acredita la compra, transferencia de local o finalización del arrendamiento, en caso de modificación o cierre
Registro/actualización de centros de trabajo	Personas Jurídicas	<p>c. Requisitos para persona jurídica</p> <ul style="list-style-type: none">• Copia del formulario que contiene la solicitud;• Copia de Escritura de Constitución• Copia de credencial del Representante Legal; Copia del NIT de la Persona Jurídica;• Copia del documento de identidad del Representante Legal;• Copia del NIT del representante legal;• Giro según clasificación CLAESS• Dirección del establecimiento principal y de los centros de trabajo, ya sea sucursales o kioscos detallando la persona responsable de dicho establecimiento y el número telefónico si lo tuviere.

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p> <p>MANUAL DE POLITICA Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MP-DGIT- ORCT 01-02</p>
	<p>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE INSCRIBIR, ACTUALIZAR O CONSULTAR EL REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO</p>	<p>Versión: 01</p>
		<p>Fecha: 23/07/2021</p>
		<p>Página 288</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • En caso de vincularse a una empresa detallar además el nombre comercial • Tarjeta de contribuyente de IVA, si está obligado a ser contribuyente. • Matrícula de comercio y establecimiento, si se trata de un comerciante social • Copia de balance del último período fiscal; • Copia del Documento Único de Identidad de la persona designada para representar al titular. • Documento que acredita la transferencia de local
--	--	--

12. FORMATOS O FORMULARIOS

- Anexo A: Formulario de Reporte de Centros de Trabajo
- Anexo B: Formulario Solicitud de Inscripción / Actualización de Centro de Trabajo
- Anexo C: Reporte de Constancia de Inscripción/Actualización
- Anexo D: Formulario de Prevención a Solicitud de Inscripción o Actualización del Registro de Centro de Trabajo
- Anexo E: Formulario de Registro de Datos

13. DOCUMENTOS DE APOYO

- Lineamientos UGDA



Anexo A: Formulario de Reporte de Centros de Trabajo

MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO REPORTE DE CENTROS DE TRABAJO																															
REPORTE No. _____ FECHA DE RESPUESTA : _____	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">USOS</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>CAPACIDAD ECONÓMICA <input type="checkbox"/></td> <td>NOTIFICACIÓN <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	USOS		CAPACIDAD ECONÓMICA <input type="checkbox"/>	NOTIFICACIÓN <input type="checkbox"/>																										
USOS																															
CAPACIDAD ECONÓMICA <input type="checkbox"/>	NOTIFICACIÓN <input type="checkbox"/>																														
IDENTIFICACIÓN DE LA CONSULTA FECHA DE CONSULTA _____ UNIDAD ORGANIZATIVA SOLICITANTE: _____ TITULAR: _____ NOMBRE COMERCIAL: _____	ESTADO DE LA INSCRIPCIÓN NO INSCRITO <input type="checkbox"/> FECHA DE INSCRIPCIÓN: _____ FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: _____																														
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR : NOMBRE DEL TITULAR: _____ NACIONALIDAD: _____ NIT: _____ PERSONA JURIDICA <input type="checkbox"/> PERSONA NATURAL <input type="checkbox"/> NÚMERO DE INSCRIPCIÓN _____ LIBRO _____ REGISTRO _____ DUI _____																															
NOTIFICACIÓN PERSONAS DESIGNADAS: _____ NINGUNA PERSONA DESIGNADA <input type="checkbox"/> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">NOMBRE</th> <th style="width: 15%;">DUI</th> <th style="width: 15%;">NIT</th> <th style="width: 40%;">CALIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		NOMBRE	DUI	NIT	CALIDAD																										
NOMBRE	DUI	NIT	CALIDAD																												
LOCALES /UNIDAD DE PRODUCCIÓN <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 25%;">NÚMERO DE REGISTRO DE LOCAL COMERCIAL (NO INDISPENSABLE)</th> <th style="width: 30%;">NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL LOCAL</th> <th style="width: 20%;">DIRECCIÓN</th> <th style="width: 10%;">MUNICIPIO</th> <th style="width: 10%;">DEPARTAMENTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		No.	NÚMERO DE REGISTRO DE LOCAL COMERCIAL (NO INDISPENSABLE)	NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL LOCAL	DIRECCIÓN	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO																								
No.	NÚMERO DE REGISTRO DE LOCAL COMERCIAL (NO INDISPENSABLE)	NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL LOCAL	DIRECCIÓN	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO																										
CAPACIDAD ECONÓMICA <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">BALANCE</th> <th style="width: 12.5%;">AÑO 1</th> <th style="width: 12.5%;">AÑO 2</th> <th style="width: 12.5%;">AÑO 3</th> <th style="width: 12.5%;">AÑO 4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ACTIVO CORRIENTE</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>EFFECTIVO</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>INVENTARIO</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>PASIVO CORRIENTE</td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>		BALANCE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	ACTIVO CORRIENTE					EFFECTIVO					INVENTARIO					PASIVO CORRIENTE									
BALANCE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4																											
ACTIVO CORRIENTE																															
EFFECTIVO																															
INVENTARIO																															
PASIVO CORRIENTE																															
_____ FIRMA Y SELLO SUPERVISOR / INSPECTOR/COLABORADOR DE REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO																															
MPP-DGIT-SDGIT-01-02-FORM-01																															



Anexo B: Formulario Solicitud de Inscripción / Actualización de Centro de Trabajo

DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO
FORMULARIO SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN / ACTUALIZACIÓN DE CENTRO DE TRABAJO
No. DE SOLICITUD _____

OFICINA DE TRABAJO DE: _____
YO, _____ de _____ años de edad _____ (profesión u oficio)
portador de mi DUI _____ con NIT _____
en mi calidad de Titular Representante Legal Apoderado

<p>Solicito</p> <p>Inscripción por primera vez <input type="checkbox"/></p> <p>Modificación <input type="checkbox"/></p> <p>Actualización <input type="checkbox"/></p> <p>Fecha de última actualización _____</p> <p>Cierre <input type="checkbox"/></p> <p>Del centro o centros de trabajo detallados más abajo</p>	<p>Del titular _____ quien es</p> <p>Persona Jurídica <input type="checkbox"/> Persona Natural <input type="checkbox"/></p> <p>Derecho público <input type="checkbox"/> Derecho privado <input type="checkbox"/></p> <p>Comerciante <input type="checkbox"/> No comerciante <input type="checkbox"/></p>
---	--

Declaro que las personas designadas son

Nombre	Dui	Calidad	Local

Los locales donde realiza las actividades del giro _____ son:

Marque la dirección del titular	Nombre Comercial (si procediere)	Local	Dirección	Municipio	Departamento	Teléfono
<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>						

Anexo/exhibo los documentos siguientes:

PERSONA JURÍDICA	PERSONA NATURAL
<input type="checkbox"/> Copia de Escritura de Constitución	<input type="checkbox"/> Copia del Documento Único de Identidad del titular
<input type="checkbox"/> Copia del NIT de la persona jurídica	<input type="checkbox"/> Copia del NIT del titular
<input type="checkbox"/> Copia de credencial del representante legal	<input type="checkbox"/> Dirección del establecimiento principal y de los centros de trabajo
<input type="checkbox"/> Copia del DUI del representante legal	<input type="checkbox"/> Copia de Tarjeta de Registro de Contribuyente de IVA, si está obligado al registro o tuviere
<input type="checkbox"/> Copia del NIT del representante legal	<input type="checkbox"/> Copia de la matrícula de comercio y del registro de establecimiento o de sus modificaciones, si su activo es mayor a los \$12,000
<input type="checkbox"/> Copia de Tarjeta de Registro de Contribuyente de IVA, si está obligado	<input type="checkbox"/> Copia del Balance del último periodo fiscal, si está obligado a llevar contabilidad formal o un detalle del activo
<input type="checkbox"/> Copia de la matrícula de comercio y del registro de establecimiento o de sus modificaciones	<input type="checkbox"/> Copia del Documento Único de Identidad de la persona designada
<input type="checkbox"/> Copia de balance del último periodo fiscal	<input type="checkbox"/> Copia del poder si él presenta la solicitud
<input type="checkbox"/> Copia del Documento Único de Identidad de la persona designada	<input type="checkbox"/> Documento que acredita la modificación o cierre
<input type="checkbox"/> Copia del poder si él presenta la solicitud	
<input type="checkbox"/> Documento que acredita la modificación o cierre	

Por este medio declaro que el correo electrónico _____ y alternativamente el correo electrónico _____ es/son de la propiedad del/de la titular del centro/s de trabajo/s objeto/s de este trámite, que el titular tiene acceso a ellos, únicamente son consultados por él/ella con frecuencia, incluyendo la bandeja de correo no deseado, por lo que puede/n ser utilizados para realizar trámites, diligencias, notificaciones, citatorios o requerimientos del Ministerio de Trabajo y Previsión Social en los términos establecidos por el artículo 18 de la Ley de Procedimientos Administrativos.


En _____ a los _____ de _____ de _____

FIRMA DEL SOLICITANTE

MPP-DGIT-SDGIT-01-02-FORM-02



• Anexo C: Reporte de Constancia de Inscripción/Actualización

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO REPORTE DE CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN/ACTUALIZACIÓN	
	No. DE SOLICITUD _____	
En _____ a las ____ horas ____ minutos ____ del día ____ del _____ de ____		
a través de notificación Personal <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/> _____@_____		
Se hace constar que el empleador que a continuación se individualiza		
Razón social, denominación social, asociación, fundación, nombre		
<input style="width: 100%; height: 30px;" type="text"/>		
Número de registro del titular		
<input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
Dirección principal		
<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>		
Número de establecimientos <input type="checkbox"/>		
Dirección de otros establecimientos		
1- <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
2- <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
3- <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>		
Representante legal (si procediere) y persona designada		
Nombre de representante legal _____		<input type="checkbox"/>
Nombre de persona designada _____		<input type="checkbox"/>
Ha realizado el registro/actualización de _____ los centros de trabajo		
_____ FIRMA Y SELLO SUPERVISOR / INSPECTOR/COLABORADOR DE REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO		
MPP-DGIT-SDGIT-01-02-FORM-04		




• Anexo D: Formulario de Prevención a Solicitud de Inscripción o Actualización del
Registro de Centro de Trabajo

PERSONA JURÍDICA		PERSONA NATURAL	
<input type="checkbox"/>	Copia de Escritura de Constitución	<input type="checkbox"/>	Copia del Documento Único de Identidad del titular
<input type="checkbox"/>	Copia del NIT de la persona jurídica	<input type="checkbox"/>	Copia del NIT del titular
<input type="checkbox"/>	Copia de credencial del representante legal	<input type="checkbox"/>	Dirección del establecimiento principal y de los centros de trabajo
<input type="checkbox"/>	Copia del DUI del representante legal;	<input type="checkbox"/>	Copia de Tarjeta de Registro de Contribuyente de IVA, si está obligado al registro o tuviera
<input type="checkbox"/>	Copia del NIT del representante legal	<input type="checkbox"/>	Copia de la matrícula de comercio y del registro de establecimiento o de sus modificaciones, si su activo es mayor a los \$12,0000
<input type="checkbox"/>	Copia de Tarjeta de Registro de Contribuyente de IVA, si está obligado	<input type="checkbox"/>	Copia del Balance del último período fiscal, si está obligado a llevar contabilidad formal o un detalle del activo
<input type="checkbox"/>	Copia de la matrícula de comercio y del registro de establecimiento o de sus modificaciones	<input type="checkbox"/>	Copia del Documento Único de Identidad de la persona designada
<input type="checkbox"/>	Copia de balance del último período fiscal;	<input type="checkbox"/>	Copia del poder si un apoderado presenta la solicitud
<input type="checkbox"/>	Copia del Documento Único de Identidad de la persona designada	<input type="checkbox"/>	Documento que acredita la modificación o cierre de local
<input type="checkbox"/>	Copia del poder si un apoderado presenta la solicitud		
<input type="checkbox"/>	Documento que acredita la modificación o cierre de local		
En caso de actualización, agregar		En caso de actualización, agregar	
<input type="checkbox"/>	Solicitud de inscripción/actualización	<input type="checkbox"/>	Solicitud de inscripción/actualización
<input type="checkbox"/>	Constancia previa de inscripción/actualización	<input type="checkbox"/>	Constancia previa de inscripción/actualización

De conformidad con el artículo 72 de la Ley de Procedimientos Administrativos, tiene un plazo de diez días hábiles que vencen _____. Se le advierte que la falta de inscripción de un centro de trabajo hace incurrir al titular en una multa entre quinientos hasta diez mil colones según la capacidad económica del infractor (Art. 56 de la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo). También es obligación actualizar dicha inscripción de manera anual. El empleador sustituto está en obligación de inscribir los establecimientos respectivos.

FIRMA Y SELLO
SUPERVISOR / INSPECTOR/COLABORADOR DE REGISTRO DE CENTROS DE TRABAJO

MPP-DGIT-SDGIT-01-02-FORM-03

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MPP-DGIT-01-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE TOMAR SOLICITUD INSPECCIÓN</p>	<p>Fecha: 21/09/2020</p>
		<p>Página 295 de 345</p>

PROCEDIMIENTO DE TOMAR SOLICITUD DE INSPECCIÓN

1. OBJETIVO

Dar conocer los pasos para tomar la solicitud de Inspección y promover el cumplimiento y vigilancias de las normas laborales.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicable a la Dirección General Inspección de Trabajo, oficinas regionales y departamentales, inicia desde la toma de la solicitud de inspección hasta la remisión de la solicitud a la supervisaría y entrega al inspector designado.

3. MARCO NORMATIVO

- Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social Art. 41 al 45.
- Ley de Procedimientos Administrativos Arts. 71, 72, 73, 95 al 97.

4. DEFINICIONES

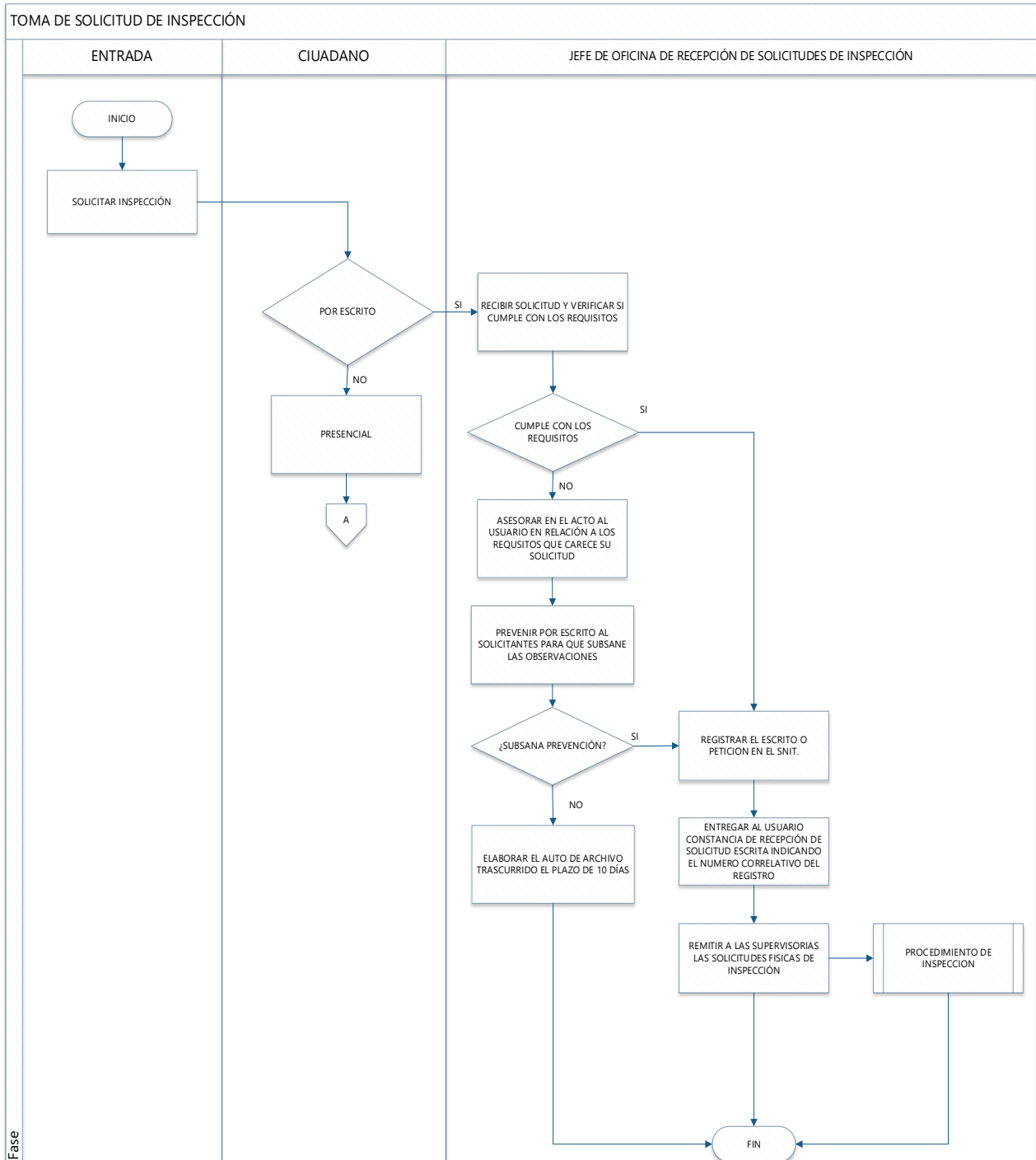
- **INSPECCIÓN DE TRABAJO:** Es el servicio público encargado de vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales de trabajo y las de higiene y seguridad ocupacionales.
- **INSPECCIÓN PROGRAMADA:** Es aquella que se encuentran considerada en el Plan mensual elaborado por la autoridad competente Art. 42 de LOFSTPS
- **INSPECCIÓN ESPECIAL O NO PROGRAMADA:** Es aquella que se lleva a cabo para verificar hechos expresamente determinados vinculados a la relación laboral que requieran de una inmediata y urgente comprobación. Art. 43 de LOFSTPS

5. NORMAS DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- Las oficinas de toma de solicitud de inspección deben llevar un registro en el que se hará constar la hora y fecha de presentación de documentos, escritos, peticiones, y recursos de los ciudadanos, así como de las comunicaciones que remitan otras autoridades. Dicho registro deberá incluir toda petición o escrito presentado por medio tecnológicos Art. 95 LPA
- Constancia de recepción de escritos y documentos de todo escrito que se presente por cualquier medio, se extenderá constancia en la que se indicará el número de registro de la presentación que le corresponda Art. 96 LPA
- Cualquier persona, podrá solicitar una inspección de trabajo en oficina central del MTPS o en cualquier oficina Regional o departamental de Trabajo respectiva. La solicitud se hará por escrito, verbalmente o a través de call center, sitio web y redes sociales.



6. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO:

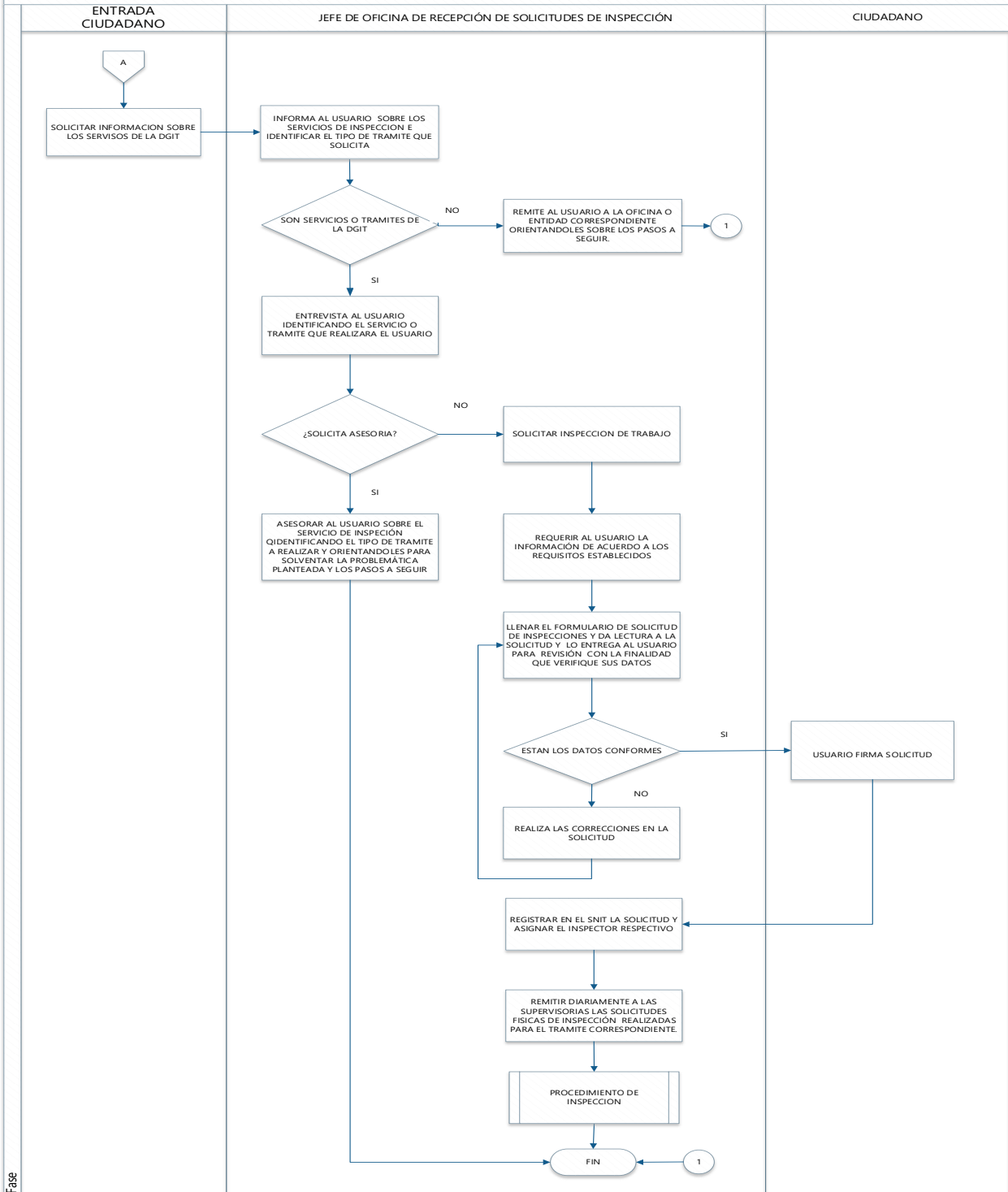



Fase



PROCEDIMIENTO DE TOMAR SOLICITUD INSPECCIÓN

TOMA DE SOLICITUD DE INSPECCIÓN



 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MPP-DGIT-01-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE TOMAR SOLICITUD INSPECCIÓN</p>	<p>Fecha: 21/09/2020</p>
		<p>Página 298 de 345</p>

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO						
	Inicio								
SOLICITUD ESCRITA									
1	<p>Solicitar Inspección.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Por escrito Ver paso 2 al 9 ✓ Presencial ver paso 10 al 27 ✓ Por call center ✓ Por Sitio web ✓ Por Redes sociales 	Ciudadano							
2	<p>Recibir solicitud y verificar si cumple con los requisitos Ver numeral 8 requisitos literal a y b, Ver paso 3</p>	<p>Jefe de Oficina de Recepción de solicitudes de Inspección /Inspector de Trabajo</p>	<p>Solicitud debidamente firmada,</p>						
3	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td colspan="2">¿Solicitud cumple con los requisitos de forma?</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Procede al paso 4</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>Procede al paso 8</td> </tr> </table>	¿Solicitud cumple con los requisitos de forma?		No	Procede al paso 4	Si	Procede al paso 8	<p>Jefe de Oficina de Recepción de solicitudes de Inspección /Inspector de Trabajo</p>	<p>Solicitud debidamente firmada,</p>
¿Solicitud cumple con los requisitos de forma?									
No	Procede al paso 4								
Si	Procede al paso 8								
4	<p>Asesorar en el acto al usuario en relación con los requisitos de los cuales carece su solicitud a efecto que pueda subsanar a la brevedad posible de conformidad al Art. 72 de la LPA</p>	<p>Jefe de Oficina de Recepción de solicitudes de Inspección /Inspector de Trabajo</p>	<p>Prevención</p>						
5	<p>Prevenir por escrito al solicitante para que subsane la falta o acompañe los documentos que se le exijan en un plazo de diez días con la indicación que si no subsana la prevención se archivara la petición sin más trámite Art. 72 LPA</p>	<p>Jefe de Oficina de Recepción de solicitudes de Inspección /Inspector de Trabajo</p>	<p>Prevención</p>						



6	¿Solicitante subsana prevención?		Jefe de Oficina de Recepción de solicitudes de Inspección /Inspector de Trabajo	Prevención
	No	Procede al paso 7		
	Si	Procede al paso 8		
7	Elaborar el auto de archivo transcurrido el plazo de diez días, firma y anexar al escrito sin más trámite remitiéndolo para el resguardo correspondiente.		Jefe de Oficina de Recepción de solicitudes de Inspección /Inspector de Trabajo	Auto de archivo
8	Registrar el escrito o petición en SNIT (dicho sistema asignará un número de expediente, la Supervisoría designada el nombre del Inspector que diligenciará la inspección de trabajo)		Jefe de Oficina de Recepción de solicitudes de Inspección /Inspector de Trabajo	Registro en SNIT
9	Entregar al usuario constancia de recepción de la solicitud escrita y brindar el número correlativo del registro de dicha solicitud Art. 96 LPA.		Jefe de Oficina de Recepción de solicitudes de Inspección /Inspector de Trabajo	Constancia de Recepción
10	Remitir a las supervisorías las solicitudes físicas de inspección con la finalidad que firme la recepción y realice la planificación del trabajo respectiva. Ver procedimiento de Inspección, programada o especial.		Solicitudes de Inspección	Solicitud de inspección
SOLICITUD PRESENCIAL				
11	Brindar información al usuario sobre el servicio inspección que brinda el ministerio de trabajo. remitir al usuario a toma de solicitud o lo remite a otra entidad competente.		Colaborador de la Oficina de Recepción de Solicitudes de Inspección/Supervisor	



12	¿Es trámite o servicio de la DGIT?		Colaborador de la Oficina de Recepción de Solicitudes de Inspección/Supervisor	
	SI	Procede al paso 14		
	NO	Procede al paso 15		
13	Remite al usuario a la oficina o entidad correspondiente orientándoles sobre los pasos a seguir.		Colaborador de la Oficina de Recepción de Solicitudes de Inspección/Supervisor	
14	Entrevistar al usuario , Identificando el tipo de servicio que solicitara		Colaborador de la Oficina de Recepción de Solicitudes de Inspección/Supervisor	
	¿Solicita asesoría?			
	SI	Procede al paso 14		
	NO	Procede al paso 15		
15	Asesorar al usuario sobre los servicios que brinda la DGIT con la finalidad de orientarlo de tal forma que pueda resolver la problemática planteada		Jefe de Oficina de Recepción de solicitudes de Inspección /Inspector de Trabajo	
16	Solicitar inspección de trabajo Requerir al usuario la información de acuerdo con los requisitos establecidos Ver numeral 8 requisitos c.d.		Jefe de Oficina de Recepción de solicitudes de Inspección /Inspector de Trabajo	Solicitud de Inspección.
17	Asignar a través del sistema SNIT la inspección correspondiente. Registrar solicitud de inspección en el SNIT (dicho sistema asigna automáticamente la Supervisoría designada el número de expediente el nombre del Inspector que diligenciará la inspección de trabajo)		Jefe de Oficina de Recepción de solicitudes de Inspección /Inspector de Trabajo de	Asignación a través del sistema SNIT.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MPP-DGIT-01-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE TOMAR SOLICITUD INSPECCIÓN</p>	<p>Fecha: 21/09/2020</p>
		<p>Página 301 de 345</p>

18	Dar lectura de la solicitud de inspección para verificar que los datos estén conforme, a los documentos y a lo manifestado y solicitar su firma Ver paso 8 y 9	Colaborador de la Oficina de Recepción de Solicitudes de Inspección/Supervisor	Solicitud de Inspección
19	Remitir a las supervisorías las solicitudes físicas de inspección para la planificación de trabajo	Colaborador de la Oficina de Recepción de Solicitudes de Inspección/Inspector	Solicitudes de inspección.
20	Fin		

8. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	CLIENTE	REQUISITOS DEL CLIENTE/ CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
Solicitud de inspección	Personas natural o jurídica	<p>d. Requisitos de solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser dirigida por escrito al Director General de Inspección de Trabajo (DGIT); • Expresar en forma clara el motivo o razones del traslado de la maquinaria dentro del territorio nacional o de la reexportación; • Descripción detallada de la maquinaria a trasladar (marca, modelo, uso para el que fue destinada, serie u otro distintivo); • Expresar el lugar en el que se encuentra la maquinaria objeto de traslado; • Destino de la maquinaria a trasladar;



		<ul style="list-style-type: none">• Presentar la respectiva Póliza de Importación y documentación pertinente que acredite la propiedad de la maquinaria a trasladar. Si no posee póliza deberá presentar una declaración jurada donde haga constar las razones por las que no las posee y manifiesta que, no obstante, ello, son de su propiedad;• Adjuntar las solvencias originales de pago de cotizaciones en original, de las Administradora de Fondos de Pensiones, Instituto Salvadoreño del Seguro Social y del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada, del mes inmediato anterior a la fecha de la solicitud, de la totalidad de los trabajadores y trabajadoras, contratados y subcontratados de la empresa. Si el documento es generado en línea deberá contener el número de verificación o código de validación;• Acreditar la personería del solicitante, mediante la presentación de la Escritura de Constitución de la Sociedad y Credencial del Representante Legal de la misma, en fotocopia certificada por notario, debidamente inscrita en el registro respectivo. En caso de presentarse la solicitud por medio de Apoderado,
--	--	---



		<p>deberá presentar el Poder que le faculte para realizar el referido trámite;</p> <ul style="list-style-type: none">• En el caso de que la persona jurídica peticionaria, sea propietaria o parte de un ente y/o uniones con personalidad jurídica, deberá presentar el instrumento público correspondiente en fotocopia certificada por notario;• En el escrito deberá señalar lugar para recibir notificaciones. <p>En caso afirmativo continua con el procedimiento establecido, de lo contrario, realiza la prevención correspondiente, que deberá ser subsanada dentro de los tres días hábiles siguientes de la notificación de mérito.</p>
Solicitud de inspección escrita	Personas natural o jurídica	<p>e. Requisitos mínimos para solicitud escrita por parte trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Órgano o funcionario al que se dirige✓ El nombre y generales del interesado (domicilio, lugar o medio técnico sea electrónico magnético o cualquier otro, señalado para notificaciones y en su caso el nombre y generales de la persona que lo representan✓ El nombre y generales de los terceros interesados, domicilio




		<p>y el lugar donde pueden ser notificados si fueren de su conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Los hechos y razones en los que se fundamente la petición✓ La petición en términos precisos✓ La firma del interesado o de su representante por cualquiera de los medios legalmente permitidos.✓ Lugar y fecha✓ DUI pasaporte o carnet de residente, Partida de nacimiento en el caso de menor de edad. (deberá ser acompañado de su representante legal o quien tenga la autoridad parental)✓ Poder o autorización en caso de representar al trabajador.✓ Credencial vigente si es directivo sindical. Y en caso de representar a uno o más trabajadores deberá presentar requerimiento escrito.✓ Nombre del empleador, persona natural o jurídica✓ Dirección del empleador
--	--	---



		✓ Si es sociedad o persona jurídica el nombre del representante legal.
Solicitud de inspección, Presencial	Personas natural o jurídica	f. Requisitos para el levantamiento de solicitud de: <ul style="list-style-type: none">• Generales de la persona solicitante• DUI, pasaporte o carnet de residente, Partida de nacimiento en el caso de menor de edad. (deberá ser acompañado de su representante legal)• Poder o autorización en caso de representar al trabajador o al empleador. (no será indispensable cuando nombre su representación en el mismo acto)• Credencial vigente si es directivo sindical. y en caso de representar a uno o más trabajadores deberá presentar requerimiento escrito.• Dirección electrónica del solicitante• Salario devengado• Cargo que desempeñaba• Fecha de inicio de las labores



		<ul style="list-style-type: none">• Fecha de finalización de trabajo• Un breve relato de los hechos y fundamenta la petición que necesitan verificación conflicto laboral.• Si es persona con discapacidad: Auditiva podrá acompañarse de un traductor de lenguaje de señas Visual o sin brazos deberá acompañarse de un testigo.• Si el solicitante no puede o no sabe firmar deberá colocar la huella dactilar y firmará a ruego otra persona.• Nombre del empleador (persona natural o jurídica empleadora)• Dirección del empleador• Nombre del representante legal• Nombre y firma del funcionario que entrevisto al solicitante
--	--	--


 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MPP-DGIT-01-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE TOMAR SOLICITUD INSPECCIÓN</p>	<p>Fecha: 21/09/2020</p>
		<p>Página 307 de 345</p>

9. FORMULARIO:

- **SOLICITUD DE INSPECCIÓN**
- **AUTORIZACION PARA SOLICITAR INSPECCIÓN POR TERCEROS**
- **SOLICITUD DE INSPECCIÓN PROGRAMADA**
- **SOLICITUD DE INSPECCIÓN ESPECIAL**

10. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción	Responsable (cargo y nombre)	Fecha	Versión
Creación del Procedimiento Documentado "toma de Solicitud de inspección.	Directora General de Inspección de trabajo	09/2020	01

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS		Código: MPP-DGIT-01-01
		PROCEDIMIENTO DE TOMAR SOLICITUD INSPECCIÓN		Versión: 01
				Fecha: 21/09/2020
				Página 308 de 345



MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO SOLICITUD DE INSPECCIÓN

En las oficinas de la Dirección General de Inspección de Trabajo, ubicadas en el Centro de Gobierno de San Salvador San Salvador, a las(horas)_____ y (minutos) _____ del (día) _____ del (mes) _____ de 20 _____

Presente en esta Oficina _____; solicitante de la diligencia de Inspección Especial; quien es de edad de _____

Del domicilio de (Municipio y Departamento)


_____, Quien se identifica con su Documento de Identidad (DUI, Carné de residente), número _____,

Quien señala como lugar para recibir notificaciones, la dirección _____

_____ y/o al sistema electrónico de (teléfono, fax, correo electrónico) _____; y quien mediante

este acto, solicita la intervención de la Dirección General de Inspección de Trabajo, en el sentido de que se efectuó diligencias de inspección especial de trabajo, en el lugar de trabajo _____, propiedad de (persona natural, Sociedad) _____

Representada legalmente por _____ Solicitante quien desempeñaba el cargo de _____, desde (fecha de inicio de la relación laboral) _____, a (fecha de finalización de la relación laboral) _____, devengando un salario de _____ en un periodo (diario, semanal, catorcenal, quincenal, mensual) _____, más bonificaciones (diaria, semanal, catorcenal, quincenal, mensual) _____; manifestando en este acto el solicitante que el empleador antes mencionado, efectúa las siguientes acciones (desarrollar los hechos objetos de la solicitud de Inspección Especial)

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS		Código: MPP-DGIT-01-01
		PROCEDIMIENTO DE TOMAR SOLICITUD INSPECCIÓN		Versión: 01
				Fecha: 21/09/2020
				Página 309 de 345

Por los hechos antes relacionado, el compareciente, pide se practique **INSPECCIÓN ESPECIAL** en el referido centro de trabajo, de conformidad a los Artículos 41, 43 y 44 de la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social; El funcionario que toma la anterior solicitud, hizo ver al compareciente sobre la responsabilidad legal (administrativa y penal), con respecto a la información vertida en la presente solicitud. Y no habiendo más que hacer constar se cierra la presente, entregándose copia simple de la presente al compareciente.


Firma del solicitante: _____

Nombre y firma del funcionario que entrevistó al solicitante: _____

En razón de lo anterior el Supervisor de Inspección _____, Admite la anterior solicitud de inspección especial y designase para que actúe en dicha diligencia al Inspector de Trabajo _____; dentro del principio de legalidad y de seguridad jurídica.

Nombre, firma y sello del Supervisor: _____

OGG

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MPP-DGIT-01-01
		PROCEDIMIENTO DE TOMAR SOLICITUD INSPECCIÓN	Versión: 01 Fecha: 21/09/2020 Página 310 de 345



DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO
DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
AUTORIZACION PARA SOLICITAR INSPECCIÓN POR TERCEROS

_____/_____/_____

Yo, _____

Con Documento Único de Identidad Número _____

Con dirección _____

_____, con teléfono _____

Empresa: _____

Fecha de ingreso. _____, Fecha de retiro _____

Salario devengado \$ _____, cargo _____

Por este medio **AUTORIZO** al (la) señor (a) _____

_____, quién es mayor de edad, con Documento Único de Identidad número

_____, quién es mi _____, para que en

mi nombre y representación pueda solicitar una Inspección en materia laboral o cualquier otra

diligencia en el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, que mi persona requiera, ya que en

estos momentos no me puedo hacer presente a dicha Cartera de Estado dicha Inspección la

requiero para que la Empresa: _____


Ubicada en _____

_____, se le obligue por medio de sus buenos oficios a cumplir

con las siguientes obligaciones: _____

Para tal efecto adjunto copia del Documento Único de Identidad de ambos y la documentación necesaria.

F. _____

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MPP-DGIT-01-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE TOMAR SOLICITUD INSPECCIÓN</p>	<p>Fecha: 21/09/2020</p>
		<p>Página 311 de 345</p>



MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO
DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO
SOLICITUD DE INSPECCIÓN PROGRAMADA

Fecha ____ de _____ de __

LUGAR DE TRABAJO: _____

DIRECCIÓN: _____


PROPIEDAD: _____

REPRESENTANTE LEGAL: _____

DESCRIPCION DE SOLICITUD: _____

RECIBIDO POR: _____ EXPEDIENTE: _____

INSPECTOR (A): _____ FECHA ENVIO: _____

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MPP-DGIT-01-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 21/09/2020</p>
		<p>Página 312 de 345</p>

PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO

1. OBJETIVO


Dar a conocer los pasos a seguir para realizar una inspección de trabajo programada o especial con la finalidad de Tutelar derechos fundamentales laborales en instancia administrativa, mediante la inspección del trabajo; verificando el cumplimiento de la normativa laboral y garantizando que se cumplan los derechos labores de los trabajadores.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicable a la Dirección General Inspección de Trabajo, oficinas regionales y departamentales, inicia desde la recepción de la solicitud de inspección hasta la remisión de expediente al procedimiento administrativo sancionador o al archivo

3. MARCO NORMATIVO

- las Mujeres.
- Ley de Protección, Promoción y Apoyo a la Lactancia Constitución de la República de El Salvador. Art. 37-52
- Convenios Internacionales OIT ratificados por El Salvador (81, 129)
- Código de Trabajo. Art. 17-203
- Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social. Art. 41-54
- Ley General de Prevención de Riesgos en los Lugares de Trabajo y sus Reglamentos.
- Ley de Equiparación de Oportunidades para las Personas con Discapacidad (Art. 24 y 25)
- Ley de Procedimientos Administrativos (Art.11)
- Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres
- Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra Materna
- Ley Especial Para La Regulación E Instalación De Salas Cunas Para Los Hijos De Los Trabajadores
- Decretos Ejecutivo del Salario Mínimo.
- Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social Art. 41 al 45.
- Ley de Procedimientos Administrativos Arts. 71, 72, 73, 95 al 97.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MPP-DGIT-01-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 21/09/2020</p>
		<p>Página 313 de 345</p>


4. DEFINICIONES

- **INSPECCIÓN DE TRABAJO:** Es el servicio público encargado de vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales de trabajo y las de higiene y seguridad ocupacionales.
- **INSPECCIÓN PROGRAMADA:** Es aquella que se encuentran considerada en el Plan mensual elaborado por la autoridad competente Art. 42 de LOFSTPS
- **INSPECCIÓN ESPECIAL O NO PROGRAMADA:** Es aquella que se lleva a cabo para verificar hechos expresamente determinados vinculados a la relación laboral que requieran de una inmediata y urgente comprobación. Art. 43 de LOFSTPS.

5. NORMAS DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1. Relativas a la recepción del expediente de la DGIT:


- En las actas de inspecciones deberán constar en los casos que se comprueben infracciones la disposición legal en las que se fundamenta el cometimiento de la infracción.
- Los anexos deben ser coincidente y referenciados en el acta de inspección.
- Individualizar el cometimiento de las infracciones debiendo especificar los periodos, trabajadores afectados, entre otros.
- Los montos adeudados deberán ser de conformidad a los parámetros establecidos en la normativa laboral aplicable observándose siempre los principios de Tipicidad y Congruencia. Art 151 numeral 3 y 4
- Criterios Generales para de aceptación de expedientes (requisitos de fondo).
- Los escritos presentados en el procedimiento de conciliación o de inspección por apoderados o ciudadanos deberán ser adjuntados al expediente con la respuesta respectiva y la constancia de la notificación de esta, de conformidad al derecho de petición y respuesta. (Art. 18 Constitución de la República y Art. 86 numeral 1 de la LPA).
- Cumplir las reglas de notificación establecida en los artículos 98 y siguiente de la LPA.
- Los plazos otorgados a los administrados tanto en el procedimiento de inspección como de conciliación deberán ser en días hábiles y contados a partir del día siguiente de la respectiva notificación. Art. 81 y siguientes LPA.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MPP-DGIT-01-01
			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO		Fecha: 21/09/2020
			Página 314 de 345

- De todas las diligencias (actos administrativos que afecten derechos o garantías a ambos administrados, patrono y trabajador) debieron ser notificados de conformidad a lo establecido en el artículo 97 inciso primero de la Ley de Procedimientos Administrativos.
- En todos los expedientes que sean enviados a procedimiento administrativo sancionador deberá adjuntarse la constancia de si está o no inscrita la empresa o establecimiento, en el registro que para tal efecto lleva la oficina de Registro de Establecimientos de la Dirección General de Inspección de Trabajo y las Oficinas Regionales de Trabajo. Ver procedimiento de Registro de Establecimiento.
- Las oficinas de toma de solicitud de inspección deben llevar un registro en el que se hará constar la hora y fecha de presentación de documentos, escritos, peticiones, y recursos de los ciudadanos, así como de las comunicaciones que remitan otras autoridades. Dicho registro deberá incluir toda petición o escrito presentado por medio tecnológicos Art. 95 LPA.
- Constancia de recepción de escritos y documentos de todo escrito que se presente por cualquier medio, se extenderá constancia en la que se indicará el número de registro de la presentación que le corresponda Art. 96 LPA
- Cualquier persona, podrá solicitar una inspección de trabajo en oficina central del MTPS o en cualquier oficina Regional o departamental de Trabajo respectiva. La solicitud se hará por escrito, verbalmente o a través de call center, sitio web y redes sociales.

2. Criterios relativos a la recepción del expediente de la DGIT:


- En las actas de inspecciones deberán consignarse correctamente el articulado de las infracciones constatadas
- Los anexos deben ser coincidente y referenciados en el acta de inspección.

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MPP-DGIT-01-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 21/09/2020</p>
		<p>Página 315 de 345</p>

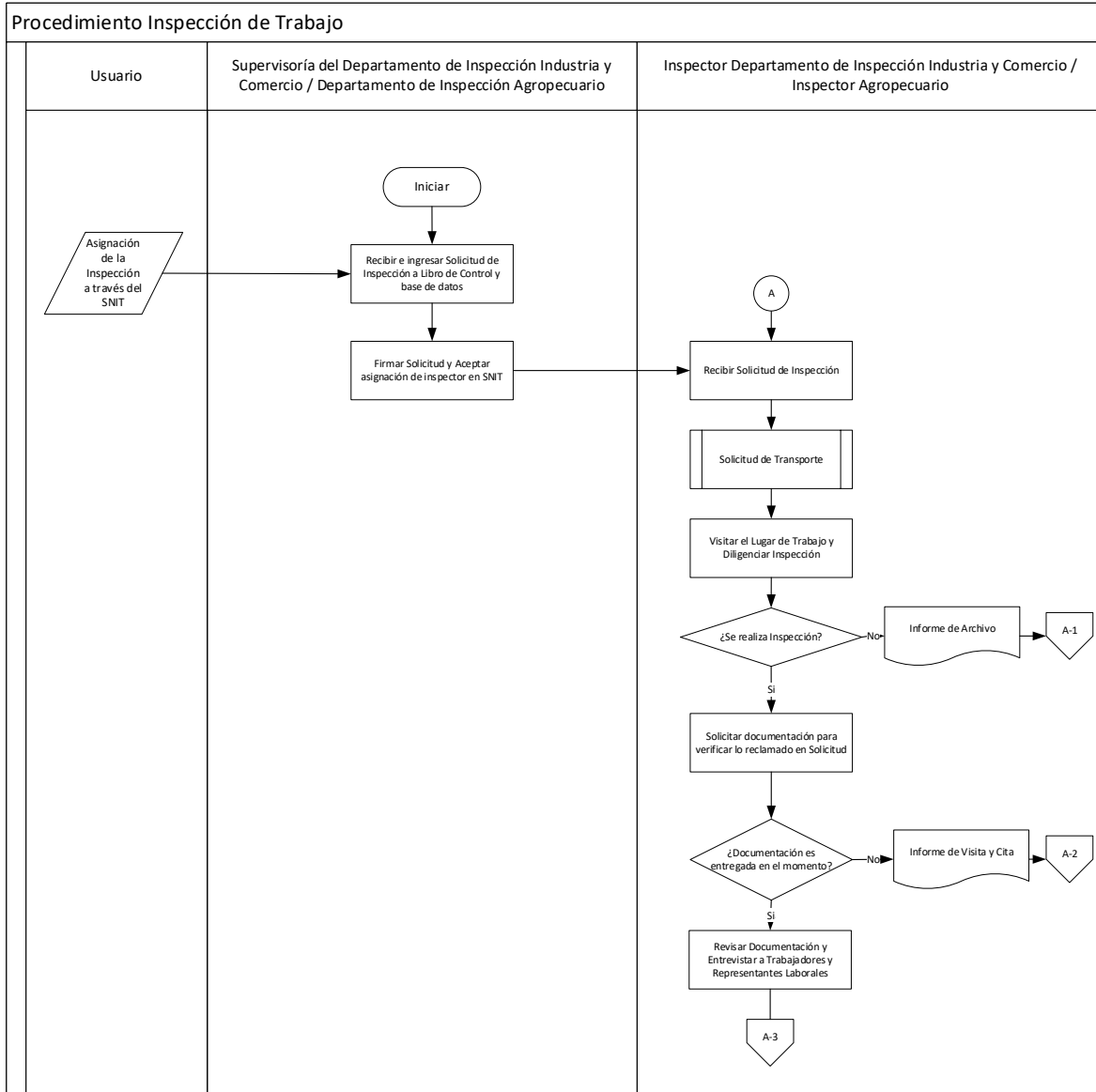
- Individualizar el cometimiento de las infracciones constatadas, por ejemplo, en el caso de horas extraordinarias: especificar los periodos, trabajadores afectados, entre otros.
- En el caso de infracciones económicas los montos adeudados deberán ser de conformidad a los parámetros establecidos en la normativa laboral aplicable observándose siempre los principios de Legalidad, Tipicidad y Congruencia. Art 3, 4, 139 151 numeral de la LPA.

3. Relativas a la recepción del expediente de la DGIT:

- En las actas de inspecciones deberán constar en los casos que se comprueben infracciones la disposición legal en las que se fundamenta el cometimiento de la infracción.
- Los anexos deben ser coincidente y referenciados en el acta de inspección.
- Individualizar el cometimiento de las infracciones debiendo especificar los periodos, trabajadores afectados, entre otros.
- Los montos adeudados deberán ser de conformidad a los parámetros establecidos en la normativa laboral aplicable observándose siempre los principios de Tipicidad y Congruencia. Art 151 numeral 3 y 4

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MPP-DGIT-01-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 21/09/2020
		Página 316 de 345

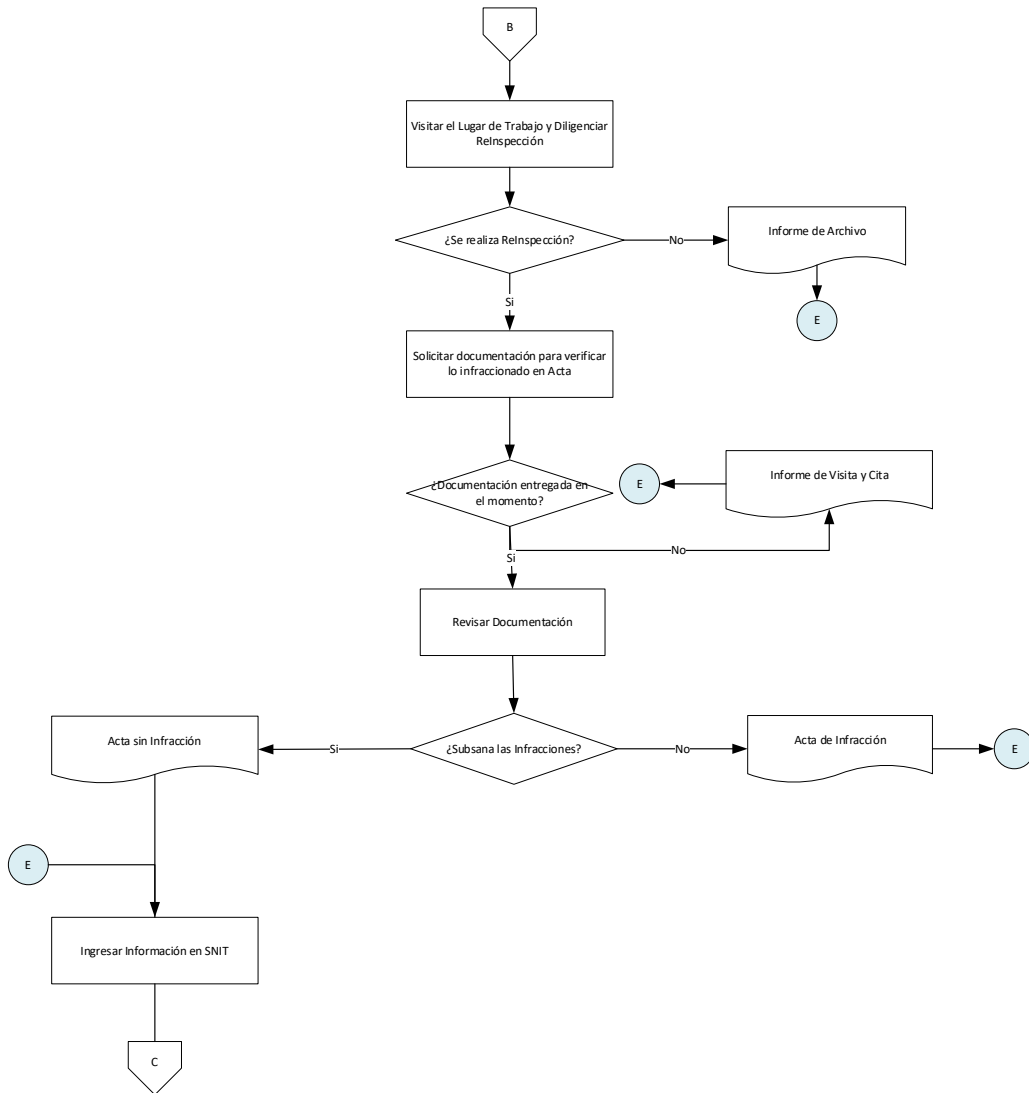
6. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO:





Procedimiento Inspección de Trabajo

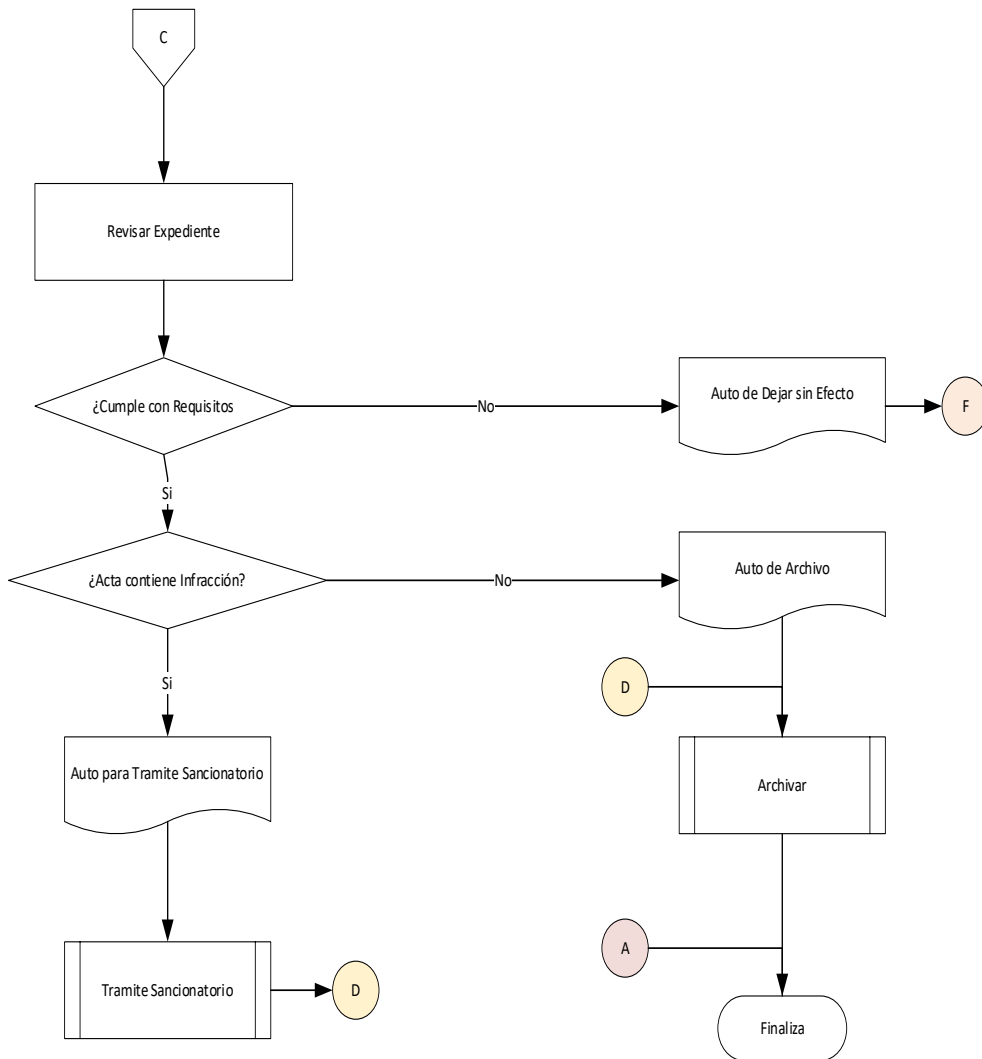
Inspector Departamento de Inspección Industria y Comercio / Inspector Agropecuario






Procedimiento Inspección de Trabajo


Supervisoría del Departamento de Inspección Industria y Comercio / Departamento de Inspección Agropecuario




 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MPP-DGIT-01-01
			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO		Fecha: 21/09/2020
			Página 320 de 345

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO				
	Inicio						
1	Recibir las solicitudes de inspección asignadas Firma Libro de Registro de Entrega de la Solicitud de Inspección, con la cual verifica la dirección del lugar de trabajo a inspeccionar y el inspector asignado	Supervisor	Libro de Registro firmado				
2	Revisar en conjunto con el inspector de trabajo la solicitud. Dando a conocer sus funciones y responsabilidades en relación con la inspección a realizar, así como los requisitos y criterios de evaluación a aplicar.	Supervisor	Solicitud de inspección				
3	Identificar el tipo de inspección ¿Es inspección programada? <table border="1" data-bbox="313 1381 846 1493"> <tr> <td>Si</td> <td>Procede con el paso 4</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Procede con el paso 5</td> </tr> </table>	Si	Procede con el paso 4	No	Procede con el paso 5	Inspector de Trabajo	
Si	Procede con el paso 4						
No	Procede con el paso 5						
4	Analizar previo a la inspección en el lugar de trabajo el cumplimiento de diferentes cuestiones laborales debe considerar todos los aspectos a verificar en la preparación previa, revisando el Listado de Verificación y el Protocolo de Investigación en los	Inspector de Trabajo					

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MPP-DGIT-01-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 21/09/2020</p>
		<p>Página 321 de 345</p>


	<p>aspectos pertinentes. Debe determinar la información relevante y suficiente para la ejecución de la inspección.</p>		
5	<p>Recibir la asignación del caso estudiarlo y analizar fundamentándose en la ley, determinando la legislación aplicable conforme a la cual se llevará a cabo la inspección.</p>	Inspector de Trabajo	
6	<p>Visitar el Lugar de Trabajo y Diligenciar Inspección</p> <p>Se hace presente a la dirección del lugar de trabajo para diligenciar la inspección de trabajo, pudiéndose dar los siguientes supuestos:</p>	Inspector de Trabajo	
7	<p>¿Se realiza la Inspección?</p>	Inspector de Trabajo	
	<p>Si Procede con el paso 9</p>		
	<p>No Procede con el paso 8</p>		
8	<p>Elaborar Acta de Visita de Inspección</p> <p>Elabora Acta de Visita de Inspección, en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No poder determinar por falta de documentos o información la supuesta infracción a la normativa laboral; - No encontrarse nadie que atienda la inspección; 	Inspector de Trabajo	Acta de Visita de Inspección

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MPP-DGIT-01-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 21/09/2020</p>
		<p>Página 322 de 345</p>


	<ul style="list-style-type: none"> - Encontrarse cerrado el lugar de trabajo o - Haber cambiado de dirección el lugar de trabajo. 		
9	<p>Solicitar a Empleador Documentación que Pruebe la Relación Laboral</p> <p>Solicita al Representante Patronal la documentación que pruebe la relación laboral del o los trabajadores solicitantes.</p>	Inspector de Trabajo	
10	<p>Realizar Entrevista a Trabajadores y Representantes Laborales</p>	Inspector de Trabajo	
11	<p>Revisar Documentación</p> <p>Revisa documentación solicitada al Representante Patronal, pudiéndose dar los siguientes supuestos:</p>	Inspector de Trabajo	
12	<p>¿Existe Incumplimiento de la Normativa Laboral?</p>	Inspector de trabajo	
	<p>Si Procede con el paso 13</p>		
	<p>No Procede con el paso 14</p>		
13	<p>Elabora Acta de Inspección con Infracción</p> <p>Encuentra incumplimiento de la Normativa Laboral y levanta Acta de Inspección señalado el plazo para dar cumplimiento de la obligación laboral puntualizada.</p>	Inspector de Trabajo	Acta de Inspección con Infracción
14	<p>Elabora Acta de Inspección sin Infracción</p> <p>El lugar de trabajo cumple con la Normativa Laboral y levanta Acta de Inspección.</p>	Inspector de Trabajo	Acta de Inspección con Infracción

 <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p> <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MPP-DGIT-01-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 21/09/2020</p>
		<p>Página 323 de 345</p>

15	<p>Revisar Diligencias</p> <p>Revisa las diligencias de inspección a efecto de determinar si se cumplió con el debido proceso y se respetó al principio de legalidad, pudiéndose dar los siguientes supuestos:</p>	<p>Supervisor DIIC</p> <p>o</p> <p>Supervisor DIA</p>	
16	¿Cumple con requisitos de Fondo?		
	Si	Procede con el paso 18	
	No	Procede con el paso 17	
17	<p>Elabora Auto de Dejar sin Efecto</p> <p>Se encuentran errores de fondo en el Acta de Inspección, elabora Auto de Dejar sin Efecto y procede al paso 24</p>	<p>Supervisor DIIC</p> <p>o</p> <p>Supervisor DIA</p>	
18	<p>Elabora Auto de Rectificación</p> <p>Se encuentran errores de Forma en el Acta de Inspección, elabora Auto de Rectificación.</p>	<p>Supervisor DIIC</p> <p>o</p> <p>Supervisor DIA</p>	Auto de Rectificación
19	¿Acta de Inspección contiene infracción?		
	Si	Procede con el paso 20	
	No	Procede con el paso 28	
20	<p>Elaborar Auto de Reinspección</p> <p>Vencido el plazo para el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el acta se emitirá Auto de Reinspección.</p>	<p>Supervisor DIIC</p> <p>o</p> <p>Supervisor DIA</p>	Auto de Reinspección
21	<p>Gestionar el transporte para la Reinspección</p>		

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS		Código: MPP-DGIT-01-01
				Versión: 01
		PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO		Fecha: 21/09/2020
				Página 324 de 345


22	Realizar Reinspección Visitar al lugar de trabajo para verificar el cumplimiento de las obligaciones laborales contenidas en el Acta de Inspección; verificar si en el plazo señalado el empleador cumplió con lo establecido, pudiéndose dar los siguientes supuestos:	Inspector de Trabajo					
23	¿Patrono cumple con obligaciones laborales de Acta de Inspección? <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">Si</td> <td>Procede con el paso 24</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Procede con el paso 25</td> </tr> </table>	Si	Procede con el paso 24	No	Procede con el paso 25		
Si	Procede con el paso 24						
No	Procede con el paso 25						
24	Elabora Acta de Reinspección con Infracciones Subsanadas Verifica el cumplimiento de los Derechos Laborales y elabora Acta de Reinspección haciendo constar que las infracciones han sido subsanadas.	Inspector de Trabajo	Acta de Reinspección				
25	Elabora Acta de Reinspección señalando el incumplimiento Verifica el incumplimiento de los Derechos Laborales y elabora Acta de Reinspección haciendo constar tal situación.	Inspector de Trabajo	Acta de Reinspección				
26	Revisar Diligencias Revisar Actas, si cumplen con el debido proceso y el principio de legalidad, pudiéndose dar los siguientes supuestos:	Supervisor DIIC o Supervisor DIA					

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS		Código: MPP-DGIT-01-01
				Versión: 01
		PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO		Fecha: 21/09/2020
				Página 325 de 345


27	¿Existe cumplimiento de los Derechos Laborales?			
	Si	Procede con el paso 28		
	No	Procede con el paso 30		
28	Elaborar Auto de Archivo		Supervisor DIIC o Supervisor DIA	
29	Remitir Expediente a Trámite de Archivo Remite Expediente a trámite de archivo y procede al paso 27		Supervisor DIIC o Supervisor DIA	
30	Elabora Auto de Multa		Supervisor DIIC o Supervisor DIA	
31	Remitir Expediente a Trámite Sancionatorio Remite Expediente a Trámite Sancionatorio y procede al paso 24		Supervisor DIIC o Supervisor DIA	
	Finalizar			

8. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	CLIENTE	REQUISITOS DEL CLIENTE/ CRITERIOS DE ACEPTACIÓN
Solicitud de inspección	Personas natural o jurídica	A. Del Expediente: <ul style="list-style-type: none"> • Ordenado de forma cronológica. • Todos los documentos que forman el

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MPP-DGIT-01-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 21/09/2020</p>
		<p>Página 326 de 345</p>

		<p>expediente deben ir debidamente foliados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben constar todos los documentos que impulsen el proceso (Autos, Citatorios, Informes de Visita, etc.). • Todos los documentos deben estar debidamente sellados y firmados (actas, autos, etc.). • El nombre del empleador ya sea persona natural o jurídica deber ser concordante en todos los documentos del expediente. • Acta de visita de Inspección. Art. 51 parte primera del inciso primero de la LOFSTPS. • Documentación proporcionada por el empleador que pruebe la relación laboral Art. 38 literal c) de la LOFSTPS. • Auto ordenando la diligencia de reinspección, y asignando inspector para efectuarla. Art. 53 de la LOFSTPS. • Acta de Reinspección en la que conste el incumplimiento de las obligaciones laborales en el plazo establecido en el acta de
--	--	---

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MPP-DGIT-01-01
			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO		Fecha: 21/09/2020
			Página 327 de 345


		inspección antes mencionada. Art. 53 y 54 de la LOFSTPS. <ul style="list-style-type: none"> • Auto ordenando la remisión del expediente al trámite sancionador. Art. 54 de la LOFSTPS
--	--	--

9. FORMULARIO:

- **Auto De Reasignación**
- **Auto Sin Efecto**
- **Solicitud De Inspección Programada**
- **Solicitud De Inspección Especial**
- **Acta De Inspección Programada**

10. CONTROL DE CAMBIOS

Descripción	Responsable (cargo y nombre)	Fecha	Versión
Modificación del Procedimiento de inspección.	Directora General de Inspección de trabajo	09/2020	01

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MPP-DGIT-01-01
			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO		Fecha: 21/09/2020
			Página 328 de 345



MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
DIRECCION GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO
ACTA DE INSPECCION PROGRAMADA

Número de expediente: _____

En el lugar de trabajo denominado: _____ propiedad

de _____, ubicado en:

_____, a las _____ horas con _____ minutos del día _____ de _____ del

año dos mil _____. Siendo estos lugar y día señalados para practicar la Inspección

Programada, con base a los artículos 41 y 42 de la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo

y Previsión Social, con el objetivo de constatar el cumplimiento de la normativa laboral, la cual se lleva

a cabo con la presencia del/a suscrito/a Inspector/a de

Trabajo: _____ con código

número _____; en representación del empleador (a)

_____ en su calidad

de _____, ide

ntificándose

con: _____

_____ el referido

representante, manifiesta que el empleador de la relación de trabajo

es: _____

_____ Representada legalmente por:

_____ con


Número de Identificación

Tributaria _____

que desarrolla su actividad económica en el rubro de:

_____ cuyo activo es de:

_____ con número de teléfono

 MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MPP-DGIT-01-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 21/09/2020
		Página 329 de 345




AUTO DE REASIGNACIÓN

DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO, de la Dirección General de Inspección de Trabajo. San Salvador, a las 08:11:31 del día 05-01-2021.

Vista la solicitud de Inspección Especial que antecede del Inspector de Trabajo Ricardo Godofredo Moscoso, en el lugar de trabajo denominado DECORPLANTAS, S.A. DE C.V., ubicado en Urbanización Guerrero, Avenida Bernal, número 18, San Salvador, representada legalmente por: HERIBERTO DOLORES RIVERA GARAY, según expediente 21254-IC-12-2020-Especial-SS. Por orden de la Dirección General de Inspección de Trabajo, de conformidad con el Informe de excusa, presentado por Ricardo Godofredo Moscoso, se le sustituye y nómbrese para que continúe con dicha diligencia de inspección Silvia Marlene Santos Martínez, conjunta o separadamente a la Inspectora de Trabajo Andrea Villalta

**KSC
SUPERVISORA.**

 <p>MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>	<p>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>Código: MPP-DGIT-01-01</p>
		<p>Versión: 01</p>
	<p>PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO</p>	<p>Fecha: 21/09/2020</p>
		<p>Página 330 de 345</p>



**MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO**




AUTO SIN EFECTO

EXP: 17077-IC-09-2021-Especial-SS

En el DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO, de la Dirección General de Inspección de Trabajo; San Salvador, a las 01:37:46 del día 06-10-2021.

Vista el Acta de Inspección Especial contra el centro de trabajo denominado CONCENTRIX, S.A DE C.V , propiedad de CONCENTRIX CVG GLOBAL SERVICES EL SALVADOR, S.A. DE C.V., representada legalmente por ROXANA PINEDA DE BONET de fecha 20-09-2021, que corre agregada bajo el número de referencia 17077-IC-09-2021-Especial-SS , en la cual se observa inconsistencia sustancial. En cuanto a lo precedentemente señalado, el(la) suscrito(a) Supervisor(a) de Inspección de este Departamento, RESUELVE: uno) Déjese sin efecto jurídico el Acta de Inspección Especial anteriormente citada; dos) Practíquese nuevamente dichas diligencias, a fin de corregir las inconsistencias referidas. Designase al(a) la Inspector(a) de Trabajo Heizell Minnetté Sánchez. (NOTIFIQUESE)

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MPP-DGIT-01-01
			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO		Fecha: 21/09/2020
			Página 331 de 345



MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO



AUTO SIN EFECTO


EXP: 17077-IC-09-2021-Especial-SS

EL(LA) INFRASCRITO(A) SECRETARIO(A) NOTIFICADOR(A) DEL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO, de la Dirección General de Inspección de Trabajo: contra el centro de trabajo denominado CONCENTRIX, S.A DE C.V , propiedad de CONCENTRIX CVG GLOBAL SERVICES EL SALVADOR, S.A. DE C.V., por medio de su representante legal ROXANA PINEDA DE BONET, quien puede ser notificado en 63 Av sur y Alameda Roosevelt, torre Dell, Colonia Escalon , San Salvador, San Salvador. HACE SABER: que en las diligencias en su contra que se siguen en esta Oficina, por infracción a disposición legal aparece la resolución que literalmente dice: "*****"

En el DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO, de la Dirección General de Inspección de Trabajo; San Salvador, a las 01:37:46 del día 06-10-2021.

Vista el Acta de Inspección Especial contra el centro de trabajo denominado CONCENTRIX, S.A DE C.V , propiedad de CONCENTRIX CVG GLOBAL SERVICES EL SALVADOR, S.A. DE C.V., representada legalmente por ROXANA PINEDA DE BONET de fecha 20-09-2021, que corre agregada bajo el número de referencia 17077-IC-09-2021-Especial-SS , en la cual se observa inconsistencia sustancial. En cuanto a lo precedentemente señalado, el(la) suscrito(a) Supervisor(a) de Inspección de este Departamento, RESUELVE: uno) Déjese sin efecto jurídico el Acta de Inspección Especial anteriormente citada; dos) Practíquese nuevamente dichas diligencias, a fin de corregir las inconsistencias referidas. Designase al(a) Inspector(a) de Trabajo Hezell Minnetté Sánchez. (NOTIFIQUESE)

Para que le sirva de legal notificación, extendiendo, firma y sello la presente en _____, a las _____ horas y _____ minutos del día _____ del mes de _____ de _____.

 MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MPP-DGIT-01-01
		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO	Fecha: 21/09/2020
		Página 332 de 345




MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE



EN EL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO: San Salvador, a las 1:39:30 PM, del día 06/10/2021.

Visto el resultado del acta de Inspección Especial, en el lugar de trabajo denominado PUNTUAL, S.A. DE C.V. , ubicado en CALLE CARACAS COLONIA SAN MATEO NÚMERO 13-H , propiedad de PUNTUAL, SOCIEDAD ANONIMA DE CAPITAL VARIABLE, representada legalmente por: WILLIAM ORLANDO ZELAYA RODRIGUEZ, EXP. 17770-IC-09-2021-Especial-SS , el cual consta de 20 folios. Por motivo: Acta sin infracciones encontradas. SE RESUELVE ARCHIVAR LAS PRESENTES DILIGENCIAS.

Karley Nohemy Siguenza Calderon
SUPERVISOR(A)

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	Código: MPP-DGIT-01-01
			Versión: 01
	PROCEDIMIENTO DE INSPECCIÓN DE TRABAJO		Fecha: 21/09/2020
			Página 333 de 345



Ministerio de Trabajo y Previsión Social
Dirección General de Inspección de Trabajo



EN EL DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN DE INDUSTRIA Y COMERCIO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE INSPECCIÓN DE TRABAJO: San Salvador, a las 1:40:34 PM, del día 06/10/2021.

Con fundamento en el artículo 54 de la Ley de Organización y Funciones del Sector Trabajo y Previsión Social, en diligencias seguidas en el lugar de trabajo denominado AMERICAN SECURITY, S.A. DE C.V. (OFICINA), propiedad de AMERICAN SECURITY SA DE CV, representada legalmente por: MAURICIO ARMANDO MORALES CABRERA , ubicado en CALLE # 1, ATRAS DE TABERNACULO BIBLICO AMIGOS DE ISRAEL COL., ESCALON CASA # 3737, que consta de 13 folios útiles, en consecuencia se remite el presente expediente número 16001-IC-08-2021-Especial-SS, al correspondiente trámite de multa.

Karley Nohemy Siguenza Calderon

SUPERVISOR(A)