

Fecha: **23 de noviembre de 2021**
 Modalidad: **Remota. Plataforma Teams**
 Hora inicio: **10:00 horas.**
 Hora término: **11:45 horas.**

Asistentes

ORGANIZACIONES SINDICALES		
CONSEJERO/A		ORGANIZACIÓN
1	Adelaida Carrasco Aguilar	Sindicato Interempresa ISS Chile
2	Héctor Medina Alegría	Sindicato N°1 de Trabajadores de Huachipato
3	Paula Rivas Villarroel	Sindicato de Trabajadores Profesionales y Técnicos de Metro

ASOCIACIONES GREMIALES		
CONSEJERO/A		ORGANIZACIÓN
1	Juan Carlos Letelier Elgueta (S)	Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información
2	Pedro Zamorano Piñats	Confederación Gremial del Comercio Detallista y Turismo de Chile
3	Sergio Maureira (S)	Asociación de Exportadores de Frutas de Chile A.G.

FUNDACIONES, CORPORACIONES, ONG'S Y OTROS		
CONSEJERO/A		ORGANIZACIÓN
1	Rodrigo Muñoz Rubilar	Mesa Permanente de Diálogo Social y Laboral del Sector Frutícola
2	Luis Pedreros Álvarez (S)	Fundación Norte Seguro

DIRECCIÓN DEL TRABAJO		
1	Lilia Jerez Arévalo	Directora del Trabajo
2	Mariela Venegas Carrillo	Jefa Departamento Relaciones Laborales (S)
3	Alejandro Migliario Martínez	Jefe Oficina de Comunicaciones
4	Carolina Bascañán Escobar	Jefa Unidad Asistencia Técnica y Diálogo Social
5	Claudio Pinto Muñoz	Jefe Departamento de Atención de Usuarios
6	Michael Ortiz Bilbao	Subjefe Departamento de Atención de Usuarios
7	María Carrasco Acevedo	Jefa Unidad Canal de Atención Presencial
8	M José Saavedra Galdames	Jefa Unidad de Coordinación y Control de Gestión
9	Juan Fredes Morales	Profesional de apoyo Unidad AT-DS
10	Rodrigo Henríquez Moya	Secretario Ejecutivo (S) Consejo de la Sociedad Civil
11	Constanza Bravo Nilo	Secretaria de Actas Consejo de la Sociedad Civil

COOPERATIVAS Y ASOCIACIONES DE COOPERATIVAS		
CONSEJERO/A		ORGANIZACIÓN
1	Franco Stefano Beghelli Beghelli	Cooperativa Red Compartir

AUSENTES		
CONSEJERO/A	ORGANIZACIÓN	
1	Alejandra González Gaete	Asociación Nacional de Transportistas Escolares Independientes de Chile
2	Andrés Giordano Salazar	Sindicato de Empresa Starbucks Coffee Chile

Agenda Reunión:

1. Bienvenida
2. Resumen sesión anterior
3. “Qué es la DT: Departamento de Atención de Usuarios”, exposición del Jefe de este Departamento, Claudio Pinto Muñoz:
 - Quehacer del Departamento (misión, visión, objetivos estratégicos, unidades, productos y subproductos)
 - Atención Presencial y Call Center (usuarios recurrentes, preguntas frecuentes)
4. Varios

Desarrollo de la Sesión:

1. **Bienvenida.** Constanza Bravo Nilo, Secretaria de actas de este Consejo y profesional de apoyo del Departamento de Relaciones Laborales, da la bienvenida a las personas presentes en esta cuarta sesión del Consejo de la Sociedad Civil de la Dirección del Trabajo e indica la tabla para el día de hoy.
2. **Resumen Sesión anterior.** La Secretaria de Actas inicia con un breve resumen de lo que fue la sesión anterior, 19 de octubre:
 - a. Exposición de la Jefa del Departamento de Relaciones Laborales (S), Mariela Venegas, haciendo énfasis en los objetivos estratégicos: la promoción de la libertad sindical y la asistencia técnica (a OOSS y empleadores) y un sistema de prevención y solución alternativa de conflictos y diálogo social.
 - b. Expone, luego, sobre las 4 unidades que componen el Departamento; solución alternativa de conflictos, asistencia técnica y diálogo social, organizaciones sindicales, servicios mínimos y negociación colectiva y gestión atención MIPYME, describiendo los productos estratégicos que cada una de estas unidades revisa y gestiona.
 - c. Se mantuvo un intercambio de opiniones significativo y con alta participación de las y los consejeros, comentando y discutiendo desde las atribuciones que le competen a este Departamento hasta las tareas futuras del Consejo de la Sociedad Civil de la Dirección del Trabajo.
 - d. Finalmente se revisaron algunos temas sobre la Consulta Ciudadana de la DT, la invitación a la categoría faltante y la coordinación de esta sesión.
3. **“Qué es la DT: Departamento de Atención de Usuarios”:** Luego, la Secretaria de Actas, presenta la exposición de la sesión actual, indicando que se le solicitó al Jefe del Departamento de Atención de Usuarios, Claudio Pinto Muñoz, que presentara a este consejo las principales acciones que realiza dicho Departamento con el objetivo de continuar el repaso del quehacer institucional.
Toma la palabra Claudio Pinto, agradeciendo la invitación y relevando la importancia de comunicar qué hace este Departamento. Presenta al Subjefe, Michel Ortiz, Maria

José Saavedra, Jefa Unidad de Gestión y Coordinación y María Carrasco, Jefa de la Unidad de Atención Presencial.

Claudio comienza la presentación contando sobre la Misión, los 5 principales Objetivos Estratégicos y Estructura del Departamento de Atención de Usuarios.

- a. Unidad de Coordinación y Control de Gestión: control presupuesto anual, controla y monitorea el desempeño de indicadores y elabora informes estadísticos relativos al funcionamiento de este dpto., mantener y sistematizar información relativa a las acciones realizadas por la línea de Atención de Usuarios y detectar necesidades y brechas de capacitación de funcionarios/as de la línea.
- b. Unidad Desarrollo de Contenidos: generar contenido informativo, mantener actualizado el centro de consultas del sitio web, gestión del Chatbot, coordinación con Departamentos y Oficinas del nivel central para definir contenidos y requerimientos, coordinación con portal web de ChileAtiende en trámites y servicios de la DT.
- c. Unidad Canal de Atención Virtual: gestionar el funcionamiento de la Consulta Laboral Escrita, monitoreo permanente y preventivo de las funcionalidades del sitio web y seguimiento, control y apoyo funcional para el cumplimiento de instrucciones y estándares de atención virtual.
- d. Unidad Canal de Atención Presencial: coordinar funcionamiento de las unidades de atención de usuarios de las Inspecciones y Centros de conciliación y mediación, se integran por asistentes laborales y encargados/s de OIRS presencial, gestionar el funcionamiento de las solicitudes de la Ley 19.880 que ingresan presencial y virtual y ejercer seguimiento, control y apoyo funcional para el cumplimiento de instrucciones y estándares de atención presencial.
- e. Unidad Canal de Atención Telefónica: gestionar el canal de atención telefónica, ejercer, seguimiento, control y apoyo funcional para el cumplimiento de instrucciones y estándares de atención telefónica definidos por el Departamento y gestionar mesa de ayuda de Registro Electrónico Laboral y Libro de Remuneración Electrónico.

Finaliza la exposición entregando algunas cifras importantes respecto del número de atenciones virtuales, telefónicas y presenciales en el año y a partir de la implementación de los trámites electrónicos.

Constanza agradece la exposición realizada y la presentación de las cifras que ayudan a entender el nivel y tipo de consultas por parte de usuarios. Comenta que puede haber espacios de trabajo directo del Consejo con este Departamento, por ejemplo en el trabajo sobre el modo/lenguaje puede ser más cercano para sus usuarios/as.

Adelaida Carrasco toma la palabra para comentar que la página web respecto de los trámites electrónicos para dirigentes sindicales, generalmente se demora mucho o derechamente no funcionan, por ejemplo los certificados. Además comenta que la información que se proporciona en el canal de atención telefónica no es la misma que se entrega en la atención presencial, usuario que termina asistiendo presencialmente a las oficinas para obtener respuestas más certeras. Insiste en que haya una sola línea de respuesta en los canales de atención al usuario/a para facilitar el trabajo de la persona que asiste a la oficina. Propone una atención virtual directa, por la página web solicitar un “llamado virtual”.

Claudio Pinto, agradece comentarios y comenta que el Departamento trabaja en la “omnicanalidad” que quiere decir que por cualquier medio por el que el usuario/a se comunique con el Servicio debe obtener la misma experiencia y misma información. El departamento trabaja constantemente en responder a esta necesidad. Proceso

que no es de un día para otro puesto que se compone de habilitar servicios, protocolos, capacitación a usuarios y funcionarios/as.

Mariela Venegas toma la palabra para responder respecto de los certificados en página web e indica que el Departamento de Relaciones Laborales es el responsable de la emisión de Certificados para organizaciones sindicales, comenta que se ha tomado conocimiento de la intermitencia de este servicio, reportado a Departamento de Tecnologías y se está insistiendo en esta solución. Mientras este problema persista se sugiere a Organizaciones Sindicales que puedan contactarse vía correo electrónico con Encargado/a de la Unidad de Relaciones Laborales, para la solicitud de este tipo de documento y puedan gestionarlo por esta vía. Siempre con el objetivo de que los tiempos no perjudiquen la gestión sindical.

Luis Pedrero toma la palabra para consultar sobre 1. ¿Qué capacitación reciben o se pretenda entregar a funcionarios/as en función de disminuir la brecha digital con el objetivo de avanzar hacia la digitalización de los servicios?, 2. Respecto del aumento de consultas en distintas plataformas y tiempos de respuesta ¿Existe algún sistema de clasificación de urgencia de la consulta de usuario/a que le dé una aproximación del tiempo de respuesta en parámetros aceptables?, 3. ¿Realizan capacitación a funcionarios/as respecto de atención a personas en situación de discapacidad?

Claudio Pinto, en relación a la brecha digital el servicio ha estado trabajando fuertemente en la capacitación a funcionarios/as asociados al uso de nuevos trámites y servicios electrónicos que ofrece la DT, en dos líneas específicas; desde el punto de vista jurídico, de tal manera de que funcionarios/as entienden contexto jurídico y legislativa; y otra línea asociada a la visualización digital del trámite de manera que tengan pleno conocimiento de la disposición del servicio y las maneras de acceder e interactuar con él en página web. El foco de la Dirección del Trabajo, cada vez que implementa un trámite digital, debe estar orientado a aplicar todas las metodologías de usabilidad, de diseño de interfaz, de manera que cualquier usuario desde cualquier dispositivo pueda acceder al trámite, por lo mismo éste debe ser simple e intuitivo. En relación al tema de la priorización, se revisan las consultas que ingresan y se derivan y responden según el nivel de urgencia que requieren.

Paula Rivas consulta sobre algún indicador que mida la respuesta, en función de si es satisfactoria o no al usuario/a.

Claudio Pinto comenta que previo a la implementación de la nueva ley de modernización, se estaba llevando a cabo un piloto sobre renuncias voluntarias, creando un indicador de satisfacción usuaria que se compone de dos preguntas (resuelve las consultas y si la respuesta es clara y simple). Se hizo el análisis de indicador y posteriormente se cambia la estructura del formulario de respuesta y se midió en con el objetivo de encontrar diferencias. Hasta la segunda semana que se implementó la modificación del formulario de respuesta se pudo observar una mejora en la asistencia al usuario. Este piloto tuvo que ser suspendido por la distorsión que podría haber sufrido por la cantidad de consultas laborales sobre modernización.

Rodrigo Henríquez toma la palabra para comentar sobre la encuesta anual sobre satisfacción usuaria que lleva a cabo el Ministerio de Hacienda, que mide la atención cualitativa del servicio público a usuarios/as.

Directora, Lilia Jerez, complementa el comentario de Rodrigo y respondiendo a la consulta de Paula, a propósito de la ley de modernización de la Dirección del Trabajo, tiene una parte que se refiere a la ley de planta y normativas relacionadas con carreras funcionarias, dentro de este hay una asignación que se llama asignación especial de calidad y servicio, obligación para el servicio de hacer una encuesta de satisfacción usuaria independiente de lo que comentaba Rodrigo. Está en diseño aún con el Ministerio, pero lo que se busca es que se evalúen los distintos productos y servicio que se otorgan a usuarios de la D.T., e ir trabajando en un plan anual para ir trabajando en los resultados de esta encuesta.

Constanza agradece la exposición de Claudio, y la participación de jefaturas de la Unidad en esta reunión.

Claudio se despide y da las gracias por la invitación y preguntas de las y los consejeros, comentando que están disponibles para asistir y acompañar en próximas sesiones.

4. Varios.

- a. **Adelaida Carrasco**. Menciona que ella está trabajando con un movimiento de mujeres, dentro del cual se despidieron aproximadamente a 15 mujeres estando con fuero maternal y se habrían acercado a la Inspección del Trabajo no encontrando solución. Por ello, había propuesto una sesión extraordinaria para que ellas pudiesen exponer la situación ante el consejo y poder abordarlo en función de darles apoyo o respuesta al tema.

Constanza complementa la propuesta de Adelaida, comentando que en reuniones previas de la mesa, se habría conversado la idea de hacer algún tipo de exposición general por parte de la DT e invitar a otras organizaciones y socios/as de las organizaciones que componen este Consejo.

Lilia Jerez, Directora del Trabajo, manifiesta preocupación respecto de lo que Adelaida comenta y propone revisar el tema por medio de los procedimientos que corresponden que es fiscalización y eventualmente reintegro. Deben revisarse los plazos legales y atenderlos en función del tiempo legal que tienen para ser revisados, por lo que propone que Adelaida envíe los antecedentes de las mujeres despedidas para ver si correspondiese reintegro y revisar el caso a caso, y en caso de no corresponder, explicarle al Consejo por qué no correspondía. Esto, en función de la urgencia que requiere abordar el tema en plazos legales.

Adelaida se compromete a enviar los antecedentes para que el Servicio pueda responder a los casos que expone. Además propone la idea de generar sesiones extraordinarias u otro tipo de instancia que le permita al Consejo vincular o tratar temas de interés general de la ciudadanía.

Constanza manifiesta que se podría elaborar una calendarización de instancias como webinarios, seminarios, capacitaciones pero que se aborden de manera planificada y que el Consejo pueda hacerse cargo de llevarlas a cabo.

Rodrigo Muñoz propone que en la próxima sesión se establezca un punto para calendarizar webinarios u otro mecanismo.

Paula Rivas, propone comenzar con temáticas de maternidad en función de responder a la desprotección que significó el fin del estado de excepción. Parrilla programática de temas de interés del consejo y de usuarios del servicio también.

Sergio Maureira está de acuerdo en generar un plan de trabajo por todos conocido, sin perder el foco del COSOC y ver posibilidad de invitar a gente externa que pueda exponer sus propias problemáticas.

Se acuerda que en la próxima sesión se exponga lo resuelto respecto de los antecedentes que enviará Adelaida y se defina una fecha donde

pueda abordarse esta temática en una instancia un poco más ampliada (usuarios externos, miembros y socios de organizaciones del COSOC), así como el mecanismo que se utilizará para esta instancia.

Adelaida manifiesta su preocupación o los pasos a seguir sobre la situación de que Andrés Giordano, miembro titular de este consejo, fue electo Diputado de la nación.

Constanza clarifica que de acuerdo al artículo 6° del Reglamento del Consejo, Andrés, no podría seguir siendo miembro titular de este consejo al haber sido electo diputado. Por tanto correspondería consultarle a Andrés si la organización define que su suplente pasaría a ocupar el cargo titular y, en caso de que la organización decidiera desistir de su participación, comenzar a discutir sobre un posible llamado para ocupar el cargo. Se acuerda que la Secretaria de Actas se comunique con Andrés para informarle de la situación y consultar la intención de la organización respecto de su participación en este Consejo.

- b. **Invitaciones a categoría faltante.** Invitaciones personales y generales. Las están enviando Héctor y Adelaida como representantes del Consejo y se solicita respuesta por parte de ellas a más tardar el día 17 de diciembre de este año. Así, se debiera evaluar y discutir en la última sesión de este consejo, en diciembre, las organizaciones más idóneas para integrar este Consejo.
- c. **Adelaida** consulta al consejo si alguno/a de ellos/as tiene propuesta de temas para abordar en la sesión siguiente que no sean de pertinencia únicamente sindical.

Rodrigo Henríquez recuerda que hemos estado abordando el quehacer institucional por medio de la exposición de las funciones y atribuciones de los distintos Departamentos que componen la Dirección del Trabajo, por lo que en una próxima sesión podría revisarse otro de ellos.

Rodrigo Muñoz propone poner en tabla del COSOC la Fiscalización asistida del sector frutícola. Porque requiere implementación a corto plazo, existe margen para elaborar un trabajo colaborativo.

Luis Pedreros concretar la participación de organizaciones en metodologías de exposición o capacitación, con el objetivo de disminuir la brecha digital de usuarios.

Constanza propone que, habiendo ya varios temas para discusión, se deje en tabla para la próxima sesión: explicación del avance de la revisión de las situaciones de despido con fuero maternal (si corresponden o no); fiscalización asistida para el sector frutícola con departamento de fiscalización; y de manera flexible, dependiendo de la respuesta de entidades invitadas, la revisión y evaluación de universidades, centros de estudios, colegios de profesionales y otros que lleguen con el interés de participar en este COSOC. Se acuerda.

- d. **Fecha acordada para próxima sesión jueves 16 de diciembre por Teams a las 10:00 hrs.**
- e. **Entablar la comunicación con Andrés Giordano y derivar respuesta a Presidente y Vicepresidenta.**
- f. **Sergio Maureira** consulta cómo ha evolucionado el sistema web con los trámites electrónicos dispuestos a usuarios.

Lilia Jerez, Directora, responde que llevando aproximadamente 2 meses de su implementación, con más de 260 mil contratos de trabajo y más de 4 millones de trabajadores por mes en libro de remuneraciones. Se está trabajando para la implementación de cargas masivas de contrato de trabajo, esperando tener disponible esto para febrero del próximo año; mejor perfilamiento del empleador, en función de que la persona pueda visualizar

la información íntegra y completa; y la mejora en confidencialidad de la información, tanto del punto de vista del usuario, transparencia y perfilamiento para el funcionario, qué es lo que visualiza. Propone que en las próximas sesiones pueda exponer lo que se viene en esta materia y de manera más detallada.

g. Cierre de sesión.