
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001	
	CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS. DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO.	Código: PR-MPS-38 Versión: 3.0 Fecha: 09-06-2010 Hoja: 1 de 5

**CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS.
DIRECCIÓN DEL TRABAJO.
ACTUALIZACION 2010.**

Preparado por:		Revisado:	Aprobado:
Carolina Bascuñán E. Analista de Gestión	Paola Fuentealba D. Encargada PMG SIAC	Fernando Ahumada C. Ingeniero Civil Industrial. Jefe Depto. Gestión y Desarrollo.	María Cecilia Sánchez Toro Abogada. Directora del Trabajo

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001	
	CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS. DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO.	Código: PR-MPS-38 Versión: 3.0 Fecha: 09-06-2010 Hoja: 2 de 5

La Dirección del Trabajo es un Servicio Público descentralizado y de carácter fiscalizador, que se encuentra sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Fue creado en 1924 y su actual Ley Orgánica es el D.F.L. N° 2 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social dictado el 30 de Mayo de 1967, que establece sus atribuciones, facultades, organización y estructura.


Su misión es contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones laborales, velando por el cumplimiento normativo de la legislación laboral, previsional y de higiene y seguridad vigente, promoviendo la capacidad de autorregulación de las partes, sobre la base de la autonomía colectiva y el desarrollo de relaciones de equilibrio entre los actores del mundo del trabajo: empleadores/as y trabajadores/as.

En las Inspecciones del Trabajo, Usted puede realizar, gratuitamente, los siguientes trámites y acciones:

- Presentar denuncias por infracciones a la legislación laboral, previsional y de higiene y seguridad vigente.
- Presentar denuncias por vulneración a los Derechos Fundamentales y Prácticas Antisindicales.
- Interponer reclamos cuando una relación laboral haya concluido y existan situaciones no finiquitadas.
- Ratificar Finiquitos (con presencia de empleador/a y trabajador/a).
- Ratificar Renuncias Voluntarias.
- Formular Consultas sobre materias de legislación laboral.
- Estampar Constancias sobre materias laborales.
- Formular Declaraciones Juradas en los casos que la Ley lo prescriba, ante un Ministro de Fe y Buenos Oficios.
- Solicitar Certificados de Antecedentes Laborales y Previsionales y Certificados de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales.
- Formular consultas sobre cómo crear Organizaciones Sindicales y requerir apoyo para su constitución.
- Solicitar la mediación como alternativa para resolver conflictos laborales colectivos.
- Solicitar asesoría en materia de negociaciones colectivas.
- Solicitar autorización de sistemas excepcionales de distribución de Jornadas de Trabajo y Descansos

Sus derechos como usuario/a de la Dirección del Trabajo son:

- Ser tratados/as, tanto hombres como mujeres, con respeto y sin discriminación.
- Recibir trato preferente y adecuado a su situación si es mujer embarazada, persona con discapacidad o de la tercera edad.
- Que su condición de Dirigente/a Sindical sea considerada y valorada.
- Ser atendido(a) en forma diligente e igualitaria, sin trámites innecesarios.
- Realizar denuncias por infracción a la Legislación Laboral, resguardando la confidencialidad de sus datos cuando usted lo requiera.
- Que las situaciones que exponga sean debidamente consideradas y que de ser pertinentes y conforme a su propia petición, se realicen los procesos de fiscalización, conciliación, mediación o los que corresponda.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001	
	CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS. DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO.	Código: PR-MPS-38 Versión: 3.0 Fecha: 09-06-2010 Hoja: 3 de 5


- Ser derivado/a de forma clara e inmediata a la Institución pertinente, cuando su requerimiento no se encuentre en el ámbito de competencias y atribuciones de la Inspección del Trabajo.
- Exponer sus sugerencias, felicitaciones y quejas sobre el desempeño del Servicio y sus funcionarios/as; y que los mismos/as sean considerados/as para la mejora de los procedimientos.
- Solicitar y recibir información de nuestro Servicio materializando las disposiciones expuestas en la Ley 20.285 sobre la transparencia de los actos de la función pública.
- Recibir capacitación e información sobre la legislación laboral, en caso que Usted integre una agrupación u organización de trabajadores o empleadores en cualquier Inspección del Trabajo del país.

Sus deberes como usuario/a de la Dirección del Trabajo son:

- Tratar en forma respetuosa y educada a los funcionarios/as de las Inspecciones del Trabajo.
- Identificarse debidamente cuando le sea solicitado.
- Exponer con veracidad los hechos que desea sean conocidos y resueltos por las Inspecciones del Trabajo y aportar los antecedentes e información que sean necesarios, según el trámite que vaya a efectuar.
- Respetar y cumplir los requisitos que ha fijado la Institución para atender los requerimientos de sus usuarios/as y dar cumplimiento a las obligaciones legales que le competen.
- Mantenerse informado acerca de sus deberes y derechos como ciudadano/a, en especial sobre la normativa laboral vigente.

Nuestro Compromiso con los/as trabajadores/as, empleadores/as y público en general

A qué nos comprometemos	Cómo respondemos
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que los usuarios/as tengan un acceso equitativo a los servicios que ofrece la Dirección del Trabajo y asegurar que sean atendidos/as con respeto y en igualdad de condiciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Con oficinas de atención de público en todo el país, que atienden directamente a los/as usuarios/as entre 09.00 y 14:00 horas, de Lunes a Viernes y en horarios adicionales para algunos servicios, que se informan en cada caso. La ubicación de oficinas y horarios de atención se encuentra disponible en nuestra página web www.direcciondeltrabajo.cl. • Con la incorporación de servicios (denuncias y reclamos de baja complejidad, Autodiagnóstico, etc) y trámites en línea en la página web de la Institución, que faciliten la solución alternativa de conflictos entre empleadores y trabajadores, mejoren los canales de acceso a nuestros servicios y realizar una función educativa respecto de la Legislación Laboral. • Con la derivación y orientación inmediata y clara, tanto en el ámbito interno como externo cuando así corresponda.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001	
	CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS. DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO.	Código: PR-MPS-38 Versión: 3.0 Fecha: 09-06-2010 Hoja: 4 de 5

A qué nos comprometemos	Cómo respondemos
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar siempre la información sobre la normativa laboral, previsional y de higiene y seguridad en el trabajo vigente, orientándolo/la en forma clara y precisa respecto de la consulta o trámite solicitado. • Entregar la información sobre todo el actuar de nuestra institución tanto de los servicios que brindamos, como nuestro funcionamiento interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Con atención personalizada a usuarios/as en las unidades de atención de público de las Inspecciones del Trabajo. • Con atención directa a través de nuestro servicio telefónico de consultas laborales (6004504000), donde le atenderá un/a asistente/a laboral especializado/a. • Atendiendo las consultas laborales que formule a nuestra página web www.direcciondeltrabajo.cl, haciéndole llegar la respuesta dentro de 10 días hábiles a su correo electrónico. • Atendiendo solicitudes de información pública de nuestro funcionamiento directamente en nuestras inspecciones, realizando el llenado del formulario correspondiente o bien ingresando una carta; o a través del formulario desplegado en nuestra página web. Usted tendrá respuesta en un plazo no superior a 20 días hábiles. En caso que existan circunstancias que hagan difícil reunir la información solicitada, este plazo podrá ser prorrogado excepcionalmente por otros 10 días hábiles, según lo establecido en la Ley 20.285.
<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar de forma permanente los/as usuarios/as material referido a la normativa laboral, previsional y de higiene y seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante la entrega gratuita de folletería y documentos actualizados de la normativa laboral, previsional y de higiene y seguridad en todas las Inspecciones del Trabajo del país, así como en capacitaciones y acciones de difusión masiva. • Mediante la publicación permanente y actualizada de documentación pertinente en nuestra página web, área "Documentación y Estadísticas".
<ul style="list-style-type: none"> • Darle a conocer los resultados de la fiscalización en caso que Usted así lo solicite a la Inspección del Trabajo en un plazo no mayor a los 60 días. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante "Carta Informativa"; enviada por correo certificado, al domicilio que proporcionó al solicitar la fiscalización o entregada personalmente a Usted, previa exhibición del comprobante de la respectiva solicitud.
<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que los/as dirigentes/as sindicales tengan espacios preferentes de atención tanto virtual como presencial, donde puedan realizar sus consultas y tramites de manera expedita. 	<ul style="list-style-type: none"> • Con atención y orientación a todas las organizaciones sindicales, a través de las Unidades de Relaciones Laborales de las Inspecciones del Trabajo del país y en el espacio destinado para "Sindicatos" de la pagina web institucional.
<ul style="list-style-type: none"> • Brindar los espacios de participación a la ciudadanía, tanto a nivel nacional como regional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Con la constitución de instancias tripartitas de diálogo entre los actores laborales, que permitan transparentar y fortalecer el quehacer institucional, además, de colaborar en la prevención y/o búsqueda de soluciones a los conflictos que se originen en el ámbito laboral.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001	
	CARTA DE DERECHOS CIUDADANOS. DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO.	Código: PR-MPS-38 Versión: 3.0 Fecha: 09-06-2010 Hoja: 5 de 5

A qué nos comprometemos	Cómo respondemos
<ul style="list-style-type: none"> Mantener un sistema de registro, resguardar la tramitación e incorporar en la lógica de la mejora continua de nuestros servicios las Solicitudes Ciudadanas realizadas por Usted, en las Oficinas de Informaciones, Quejas y Sugerencias (OIRS), cuando el servicio brindado no cumple con los estándares y compromisos establecidos por el mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Con la posibilidad de presentar una queja, felicitación o sugerencia por escrito en cualquiera de nuestras oficinas o a través de la Página Web. El servicio se compromete a examinar su solicitud y garantizar siempre una respuesta fundada en un plazo no mayor a 10 días hábiles – salvo casos particulares-, mediante comunicación dirigida directamente a Usted por parte de la respectiva Jefatura de Oficina. Asimismo, en caso que Usted lo requiera podrá exigir una atención personalizada de la jefatura de la Oficina indicada.

Asimismo, se indica que los siguientes son los representantes del Sistema Integral de Atención Ciudadana en regiones.

Región	Responsable	Domicilio	Teléfono
Arica Parinacota	Mónica Aguirre Galván	Arturo Prat N° 305 Piso Zócalo, Arica.	(058) 584722
Tarapacá	Claudio Arias Garcés	Serrano N° 389, Oficina 705, Iquique.	(057) 541344
Antofagasta	Leonardo Saavedra Vega	14 de Febrero N° 2431 5° Piso, Antofagasta.	(055) 282709
Atacama	Jovanna Acosta Guggiana.	Atacama N° 443 2° Piso, Copiapó.	(052) 230610 - 230652
Coquimbo	Cristián Saavedra Cortés	Regidor Muñoz N° 392, La Serena.	(051) 215517
Valparaíso	Marisol Rodríguez Coloma	Von Schroeders N° 493, Viña del Mar.	(032) 2668452 - 2668453
O'Higgins	Rosa Sandoval Huerta	Plaza de los Héroes N° 389, Rancagua.	(072) 223951
Maule	Luis Marino Hernández	6 Oriente N 1318, Talca.	(071) 227100 224758 Anexo 16
Bio - Bio	Marcos Fernández Palma	Castellón N° 435 7° Piso, Concepción.	(041) 2230171 Anexo 17
La Araucanía	Francisco Huircaleo	Balmaceda N° 802, Temuco.	(045) 232162 - 274897
Los Ríos	Andrés Tapia T.	Yungay N° 550, Piso 3°, Valdivia.	(063) 203589
Los Lagos	Claudia Villar Pedrol	Talca N° 90, Oficinas 401-402, Puerto Montt.	(065) 272326 - 250159
Aysén	Marcela San Martín	12 de Octubre N° 382, Coyhaique.	(067) 237865 - 233860
Magallanes	Marco Díaz	Avda. Independencia N 608, Punta Arenas.	(61) 229019 - 229039
Santiago Poniente	Irene Cáceres González	Moneda N° 723, 6° Piso, Santiago.	(02) 7317230
Santiago Oriente	Carolina Chávez B.	Providencia 729. Providencia	(02) 2640913