



CUENTA PÚBLICA

DIRECCIÓN DEL TRABAJO

• 2018 - 2019 •



Informe Final

Cuenta Pública 2018

➤ Introducción

"Los órganos de la Administración del Estado, anualmente, darán cuenta pública participativa a la ciudadanía de la gestión de sus políticas, planes, programas, acciones y de su ejecución presupuestaria". artículo 70, Ley N° 20.500 sobre Asociaciones y Participación en la Gestión Pública".

El siguiente documento tiene por finalidad dar respuesta a los planteamientos de la ciudadanía, recogidos en el proceso de Cuenta Pública Participativa sobre la Gestión 2018 y los Desafíos 2019 de la Dirección del Trabajo.

La Cuenta Pública se realizó el 15 de abril de 2019, en el Salón de Honor de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, en la Ciudad de Valparaíso, Región de Valparaíso.

La actividad contó con la presencia de Autoridades Regionales, representantes de Organizaciones Sindicales, de Empleadores, Universidades, de la Sociedad Civil, (Organizaciones Migrantes, Organizaciones de Personas con Discapacidad, etc.) y representantes de la Dirección Nacional y Regional del Trabajo, entre otros, con un total de 130 asistentes.

La actividad se inició con la intervención del Director del Trabajo, Sr. Mauricio Peñaloza Cifuentes, quien expuso sobre los logros 2018 y los desafíos para el 2019. Antes del inicio de la presentación, durante ella y a su término se hicieron consultas a través de una aplicación que permitió recoger respuestas inmediatas de los asistentes sobre distintos temas de interés. Asimismo, se entregaron tarjetas para que los asistentes pudieran efectuar consultas para ser respondidas al término del plenario. Posteriormente, se realizó un Diálogo Participativo iniciándose con un trabajo grupal bajo la modalidad de Diálogos Participativos, para lo cual los asistentes se dividieron en cuatro grupos, que contaron con el apoyo de funcionarios de la Dirección Regional del Trabajo de Valparaíso, en calidad de facilitadores y/o secretarios técnicos.

Cada grupo debatió sobre 3 temas: "Lo que estamos haciendo bien es:", "¿Qué desafíos destacaría?" y "¿Que nuevos desafíos deberíamos abordar en el año

2019?”. Concluido el trabajo grupal se realizó un plenario en el que cada grupo planteó sus inquietudes, dudas, sugerencias, comentarios generales, críticas y propuestas de mejora a la gestión de la Dirección del Trabajo, actividad que finalizó con una presentación de cierre del Director del Trabajo, Sr. Mauricio Peñaloza, quien dio respuesta a las preguntas efectuadas por los asistentes y a los planteamientos efectuados en los trabajos grupales.

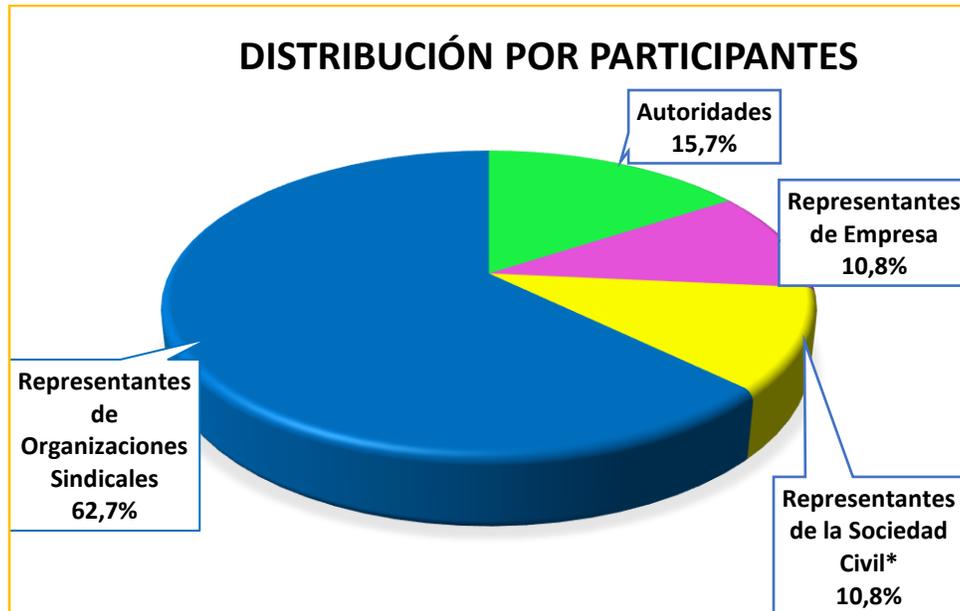
Cabe resaltar que, la Cuenta Pública Participativa se transmitió en directo a través del sitio web de la Dirección del Trabajo, www.direcciondeltrabajo.cl, vía streaming, y contó con traducción en lenguaje de señas. Asimismo, se difundió Vía Twitter y Facebook.

Por otra parte, la presentación del Director del Trabajo estuvo disponible en el Sitio web Institucional, www.direcciondeltrabajo.cl, habilitándose por más de 30 días un formulario para que nuestros usuarios realizarán sus comentarios, sugerencias y/o observaciones.

Finalmente, se citó al Consejo de la Sociedad Civil para el día 09 de abril de 2019, con el propósito de dar a conocer la Cuenta Pública a los Consejeros, reunión que no pudo realizarse por falta de quorum.

➤ Distribución de los Participantes

Los participantes de Cuenta Pública Participativa se distribuyeron de la siguiente forma:



*Representantes de la Sociedad Civil: Universidades, Organizaciones de personas con discapacidad, Organizaciones de Migrantes, etc.

La distribución por sexo fue la siguiente:



➤ Desarrollo de la Respuesta

A través de este documento, se da respuesta a los planteamientos de la ciudadanía, recogidos en el proceso de Cuenta Pública Participativa 2018-2019.

Terminada la Cuenta Pública del Director del Trabajo, se llevó a cabo un Diálogo Participativo que se inició con un trabajo grupal, distribuyéndose aleatoriamente a los participantes en cuatro grupos, cada uno de los cuales contó con un facilitador y un secretario técnico, labores realizadas por funcionarios/as de la Dirección del Trabajo.

El contenido del presente documento está estructurado de acuerdo con los tres temas planteados a los grupos, bajo la dinámica del semáforo, según la siguiente clasificación:

- Lo que estamos haciendo bien es:
- ¿Qué desafíos destacaría?
- ¿Qué nuevos desafíos deberíamos abordar en el año 2019?

Y sobre las respuestas dadas por el Director del Trabajo en el Plenario de la Cuenta Pública Participativa 2018-2019.

- Lo que estamos haciendo bien es:

En el trabajo participativo los distintos grupos han destacado:

- ❖ La Cuenta Pública siendo una radiografía del trabajo realizado. Equilibrio de género en los roles, lenguaje diferenciado hombre/mujer. Ser Transparentes y confiables de todas las instituciones públicas, existe fe en nuestras instituciones.
- ❖ La relación empleador - DT ha sido buena, (Mesa de Trabajo – Dialogo Social). Es más cercana con los empleadores, los empleadores ahora se acercan más a realizar consultas y en conjunto con sus trabajadores y dirigentes. La DT permite que las partes puedan dialogar y existen posibilidades para conversar. Permite que exista mayor conocimiento para evitar sanciones en los empleadores y toman conciencia de las sanciones cursadas.
- ❖ Los consejos tripartitos y las mesas de trabajo, ya que acercan más a los empleadores a cumplir con las disposiciones legales, con una buena asistencia al cumplimiento.
- ❖ Se están haciendo capacitaciones a dirigentes, hay más tecnología, se están haciendo las cosas en conjuntos. La posibilidad que se puedan solicitar capacitaciones a la Inspección del Trabajo, por ejemplo, para los comerciantes con muy buenas coordinaciones.
- ❖ Se destaca que exista un encargado especializado en las oficinas operativas que se dedique específicamente a lo sindical la atención buena, es expedita y preferencial. Acerca y permite el diálogo. Los tiempos de respuesta a los dirigentes se han acortado.
- ❖ El trabajo que han realizado con relaciones laborales ha sido excelente.
- ❖ Asesoramiento, orientación, apoyo y atención positiva por parte de las distintas partes de la DT.

- ❖ La incorporación de la tecnología, en la página de la DT es muy bueno, Tecnología en beneficio del usuario sin descuidar la relación directa, con equilibrio de las relaciones interpersonales.
- ❖ La existencia de plan de modernización en diversos actos de interacción con la DT.

- ¿Qué desafíos destacaría?

- ❖ Modernización de oficinas, plataforma omnicanal. Presencia de Operador Omnicanalidad en las oficinas, es más rápido, más eficiente para los trabajadores, dirigentes y empleadores.
- ❖ La Dirección del Trabajo ha abordado la Ley de Inclusión con una visión más integradora.
- ❖ Se destaca la publicación la Encuesta ENCLA, para el mayor conocimiento de la realidad laboral del país.
- ❖ Mantener la apertura al diálogo. Seguir trabajando en conjunto con sindicatos, empleadores, comerciantes y mesas de trabajo e incorporar otros servicios públicos.
- ❖ Digitalización de los contratos y finiquitos. Finiquitos y pago en línea. Cartas de aviso en línea. Evaluar los tiempos para las renunciaciones de trabajo en el sistema digital, ya que si uno lo hace en las oficinas puede realizar las renunciaciones inmediatas, pero al realizarlo en la oficina virtual te exige 30 días de anticipación.
- ❖ Que las fiscalizaciones tengan mayor cobertura, mayores programas de fiscalización, que no se espere que los trabajadores realicen denuncias para poder fiscalizar una empresa, si no que se realice como un sistema aleatorio de fiscalización.
- ❖ Equilibrio Mujer y Hombre (lenguaje cree realidad). Ej. Evitar Clasificaciones por Género.

- **Qué nuevos desafíos deberíamos abordar en el año 2019?**

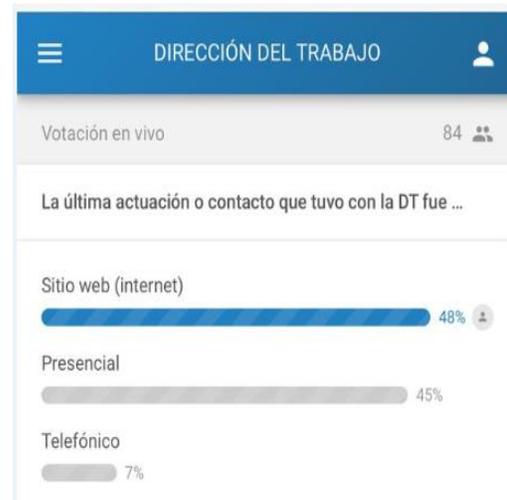
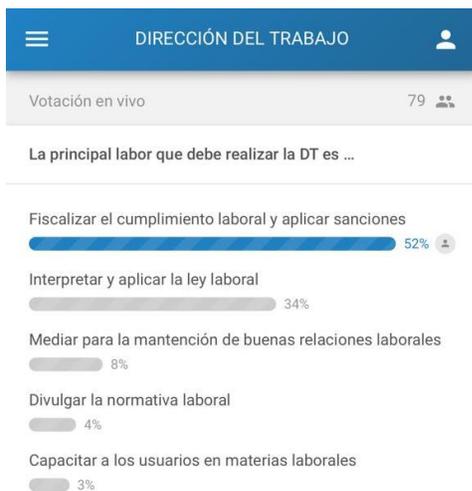
- ❖ Aumentar la dotación de funcionarios para hacer más fiscalización preventiva a empleadores, y dar cumplimiento de la normativa laboral. Mayor presencia fiscalizadora en las grandes empresas y a través de programas de inspección. Disponer de más personal para labores de terreno (fiscalización, capacitaciones y otros).
- ❖ Educación/ Capacitación a los usuarios respecto a la modernización de la DT para el buen uso de las plataformas informáticas. Mayor capacitación tecnológica en la utilización de las plataformas, tanto para los empleadores como para los trabajadores. Que tenga un buen soporte técnico, para que en el momento de que sea más utilizado no colapse. ¿Cómo la DT se hace cargo de los trabajadores que no están insertos en el mundo digital?. Capacitación y educación Técnica acerca de la realización de los distintos tramites con certificados con meta de profesionalizar el trabajo sindical.
- ❖ Redes sindicales y foros de comunicación entre sindicatos. Organizar plan de trabajo y debates, con materias relevantes para los Sindicatos.
- ❖ Seguimiento a las solicitudes informáticamente. Que exista una plataforma para conocer el estado de la solicitud.
- ❖ Menor tiempo de respuesta por parte de la Dirección Nacional, de la solicitud de pronunciamientos.
- ❖ Mayor posibilidad de uso de la información generada por la DT.
- ❖ Mayor coordinación entre ministerios, ej. Trabajo/interior, para aunar criterios en trabajos de inmigrantes.
- ❖ Mejorar la infraestructura de las oficinas sobre todo en materia de inclusión laboral. LA ICT Viña del Mar debería ser más amplio y más moderno, hacer visible las oficinas de Viña, Casablanca.
- ❖ Oficinas móviles para sector rural, agrícola, minero y turismo.

➤ **En la Cuenta 2018-2019, se utilizó un sistema de votación interactiva:**

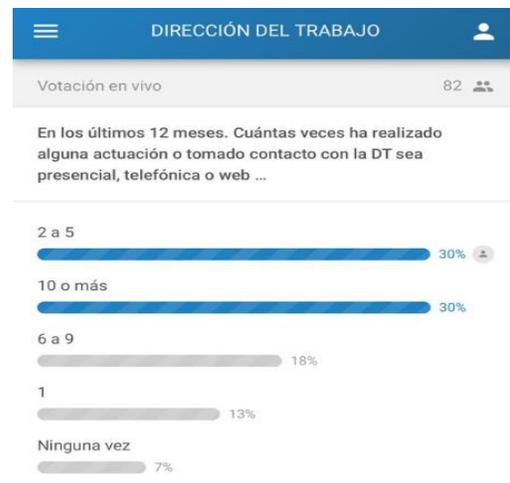
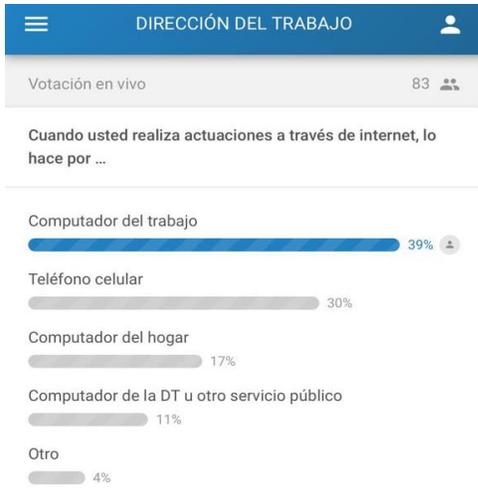
El sistema de votación se implementó a través de una aplicación en los teléfonos móviles, lo que permitió realizar algunas consultas interactivas a los asistentes.

Las consultas y las respuestas eran vistas simultáneamente en la pantalla instalada en Salón de Honor de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, mientras se desarrollaba la Cuenta Pública Participativa.

Antes del inicio de la Cuenta Pública, se consultó cual es principal labor que realiza la DT, señalándose mayoritariamente que es **fiscalizar el cumplimiento laboral y aplicar sanciones**.

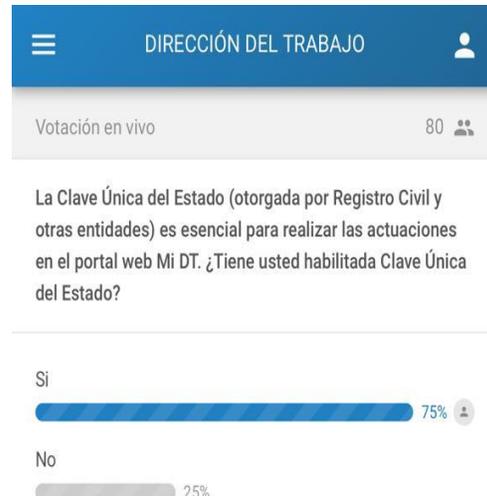


De las personas presentes en la Cuenta Pública, la última actuación o contacto con la Dirección del Trabajo fue a través del sitio web (48%) seguido de la atención presencial con un (45%)

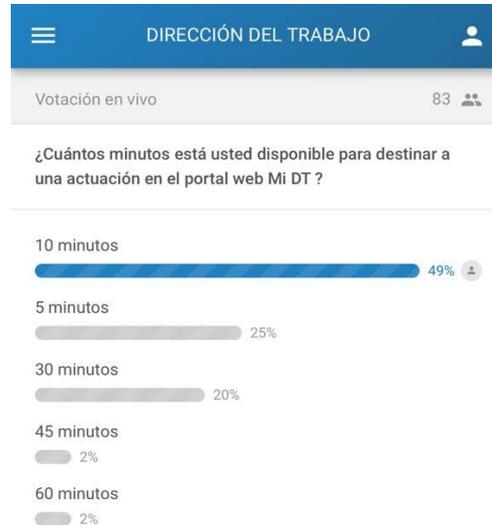
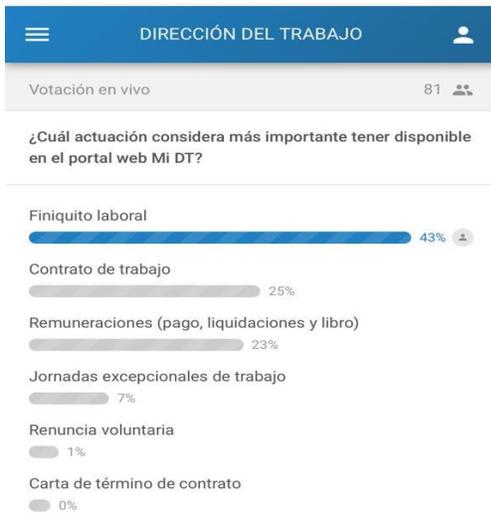


Por su parte, consultados por qué dispositivo ingresan al sitio web institucional, un 39% señaló que a través del computador del trabajo y un 30% a través de su celular. Un 11% señaló que ha ingresado a través del computador de la DT u otros servicios públicos.

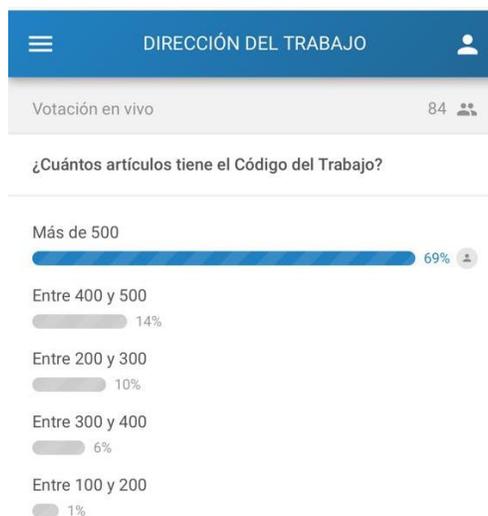
A su vez, un 30% señala que en el último año se contactado 10 o más veces con la DT y un 30% entre 2 y 5 veces.



A la consulta de si utilizaría su teléfono celular para realizar actuaciones en el portal de internet de la Dirección del Trabajo, un 64% califican con nota 6 y siete (bueno y muy bueno) esta posibilidad, con una nota promedio de todos los asistentes de un 5.8.



Frente a la consulta de cuál actuación considera importante que se encuentre disponible en nuestro sitio web, el 43% menciono que la posibilidad de realizar un finiquito electrónicamente, un 25% el contrato de trabajo y un 23% la posibilidad de disponer de un Libro de Remuneraciones. Actuaciones que, salvo el Libro de Remuneraciones, ya se encuentran disponibles en el Portal MI DT. Cabe señalar que el Libro de remuneraciones estaría disponible en el año 2020.



Finalmente, se efectuó una consulta de conocimiento general respecto de la cantidad de artículos que tiene el actual Código del Trabajo, respondiendo de manera correcta un 69% de los asistentes quienes respondieron que el Código del Trabajo cuenta con más de 500 artículos.

➤ **Aportes recibidos desde el Sitio web Institucional.**

Desde el 15 de abril hasta el 29 de mayo de 2019, la Dirección del Trabajo puso a disposición de los usuarios, la presentación de su Cuenta Pública, con la finalidad que los usuarios ingresarán sus comentarios, sugerencias y/o observaciones respecto de la Cuenta Pública 2017-2018.

Al término de este lapso no se recepcionó ningún comentario

➤ **Aportes del Consejo de la Sociedad Civil de la Dirección del Trabajo:**

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo señalado en la Norma Participación Ciudadana, se citó a reunión del Consejo de la Sociedad Civil de la Dirección del Trabajo para dar a conocer la Cuenta Pública 2018. La reunión fijada para el día 09 de abril no pudo efectuarse por falta de quorum.

➤ **Respuesta a las consultas planteadas.**

1.- ¿Qué va a suceder con los funcionarios de la Dirección del Trabajo, atendiendo la digitalización y las modificaciones señaladas en la Cuenta Pública?

Dado el proceso de modernización y digitalización de sus actuaciones que está desarrollando la Dirección del Trabajo, se requiere más y mejores funcionarios ya que se va a llegar a sectores del mundo laboral a los que antes no se llegaba, se reforzará el trabajo con los actuales actores y se llegará a zonas a las que hoy día no estamos llegando.

Por otra parte, la realidad actual muestra que nos enfrentaremos a cambios en el mundo laboral, de modo que habrá labores que enfrentarán grandes cambios, incluidas las labores fiscalizadoras. Cambios que no excluirán a las personas, por el contrario, se trabajará con la tecnología, mejorando la calidad de vida en el trabajo.

2.- Se necesitan capacitaciones.

Uno de los temas más mencionados en las preguntas y en los trabajos grupales originados en esta Cuenta Participativa, es la capacitación, tanto para nuestros funcionarios como para los usuarios.

La capacitación es un tema importante en nuestras actividades, es así como, durante el año 2018, se realizaron 171 cursos de capacitación a nuestros funcionarios en temas relativos a nuestro quehacer, y se realizaron 1.376 capacitaciones sindicales, capacitándose a 8.414 dirigentes sindicales, labor que permanentemente realiza nuestra Institución a través de la línea de Relaciones Laborales.

Asimismo, se encuentra disponible en el sitio web Institucional: www.direcciondeltrabajo.cl, información de interés para nuestros usuarios sobre normativa laboral como también diversos videos con campañas sectoriales.

3.- ¿Como se ayuda a los empleados trabajadores, trabajadores y dirigentes que no están familiarizados con la tecnología actual?

Educación/ Capacitación a los usuarios respecto a la modernización de la DT para el buen uso de las plataformas informáticas. Mayor capacitación tecnológica en la utilización de las plataformas, tanto para los empleadores como para los trabajadores. Que tenga un buen soporte técnico, para que en el momento de que sea más utilizado no colapse. Es cómo la DT se hace cargo de los trabajadores que no están insertos en el mundo digital. Capacitación y Educación Técnica acerca de la realización de los distintos tramites, con certificados y con meta de profesionalizar el trabajo sindical.

En primer lugar, estamos trabajando para entregar y proveer información clara, con instrucciones fáciles de entender por los usuarios. Es así como, en el caso de los finiquitos electrónicos, las instrucciones para completar el formato se han escrito de manera que sea de fácil comprensión, que se entienda el formulario que se está llenando y así se cumpla con la normativa laboral y todo lo que tenga que ver con el pago del finiquito.

Al respecto, hemos utilizado un concepto más técnico que es el de la “habilitación”, esto es, entregar las competencias o capacidades necesarias a los usuarios para utilizar nuestras plataformas tecnológicas de autoatención.

Podemos tener las mejores plataformas tecnológicas, siempre que los usuarios sepan cómo pueden usarlas, por eso debemos capacitar a los usuarios en las oficinas de las Inspecciones del Trabajo, para que puedan aprender a realizar cada uno de los trámites disponibles en nuestro sitio web. No es una tarea de corto plazo, pero les entregaremos herramientas para ellos.

En nuestro sitio web hemos incluido videos informativos, dada la necesidad de explicaciones en términos más visuales, algunos con contenido más conceptual y otros más instructivos, como el tutorial de la Ley de Inclusión que cuenta con 4 videos tutoriales, que buscan que, en pocos minutos, el usuario sepa cómo se usa el Portal MI DT. Así, cada vez que se detecte una necesidad de nuestros usuarios, se puedan elaborar videos tutoriales diseñados con los distintos equipos, de la forma más pedagógica posible.

4.- Profundizar en la Onnicanalidad, ¿a qué se refiere concretamente?

Nuestra Institución esta trabajando por una atención Omnicanal, es decir, que cualquiera sea el canal o vía por la que un usuario se contacta con la Dirección del Trabajo o que solicita nuestros servicios (Atención Presencial, sitio web www.direccciondeltrabajo.cl o Fono Consulta Laboral 600 450 4000), le entregue la misma calidad y oportunidad en la atención, esto es, que estos distintos canales estén integrados.

Para entregar la atención Omnicanal, hemos instalado Mesones de Atención en algunas Inspecciones del Trabajo, disponiendo de funcionarios que asisten a los usuarios en el uso de los computadores, y teléfonos conectados directamente al Fono Consulta Laboral 600 450 4000, además de información gráfica o de carteles de apoyo. En una primera etapa en 6 Oficinas y, en una segunda en etapa, se aumentará a 18 Oficinas.

Nuestro desafío es que esta modalidad de atención esté en la mayor cantidad de oficinas, de manera que los usuarios que van a las Inspecciones del Trabajo puedan usar cualquiera de los tres canales o formas para realizar sus trámites.

5.- ¿Como se pretende abordar los tiempos de espera?

El desafío es disminuir los tiempos de espera, que las respuestas puedan ser inmediatas utilizando la tecnología, con atenciones más rápidas y con menores tiempos de espera, potenciando la omnicanalidad.

Se estima que el ingreso de tramites a través del sitio web será el que más crecerá y el que tendrá una mayor demanda, disminuyendo así los tiempos de espera en las Oficinas.

6.- ¿Las atenciones en el sitio web se realizarán con Clave Única del Estado?

Para agilizar la atención a través del sitio web, Trabajadores, Empleadores y Organizaciones Sindicales, podrán realizar sus trámites ingresando con la Clave Única del Estado, a través del Portal Mi DT. Actualmente, se puede ingresar con la clave de la DT, pero a más tardar el 01 de enero de 2020, solo se podrá ingresar con la Clave Única del Estado, integrando nuestro sitio web al Gobierno Digital. Se destaca que la Institución es uno de los primeros Servicios en operar masivamente con la Clave Única del Estado.

En nuestro sitio web, existen a disposición de los usuarios videos que enseñan a solicitar la Clave Única y a cómo utilizarla en nuestra plataforma Institucional.

7.- ¿Qué importancia reviste para los usuarios el lanzamiento del Portal Mi DT?

El lanzamiento de la plataforma Mi DT es el cambio más importante en el último tiempo que, en términos de servicio a nuestros usuarios, significa hacernos cargo del ciclo laboral y de las realidades de nuestros usuarios, integrando la información de estos.

Estamos trabajando en construir un escritorio disponible para cada usuario, con información propia, con sus actuaciones, con actividades distintas dependiendo de cada tipo de usuario, logrando que se puedan comunicar entre ellos a través de nuestra página y facilitándoles su comunicación.

Detrás de todo esto, como ya dijimos, está el ciclo de vida laboral de un trabajador, que se inicia con un contrato de trabajo. Ya se encuentra disponible en el sitio web de la DT, el contrato de trabajo electrónico, con la finalidad de

facilitar que los empleadores y trabajadores puedan suscribir el contrato directamente en la página web de la DT, y que este a disposición del trabajador y del empleador, en su escritorio.

Asimismo, se dispondrá de todas las actuaciones que se dan en el desarrollo de un contrato: reglamentos, comunicaciones, anexos, constancias, remuneraciones etc. Para que podamos facilitar el pleno cumplimiento de la normativa laboral.

También se encuentra en este ciclo el término de la relación laboral, de manera que un finiquito pueda ser realizado y ser firmado a través del Portal Mi DT, incluyendo su pago en línea a través de la Tesorería General de la República, teniendo la constancia electrónica que el pago efectivamente se realizó a través de las transacciones a la cuenta individual del trabajador.

Tal como se informó en la Cuenta Pública Participativa, nos encontramos trabajando en el Libro de Remuneraciones Electrónico, que estará disponible en el Portal Mi DT. Este es un proyecto muy importante, con una gran complejidad jurídica y tecnológica, que se pretende esté disponible el próximo año y que se está trabajando en conjunto con el Servicio de Impuestos Internos (SII).

8.- Mayor coordinación entre ministerios, ej. Trabajo/interior, para aunar criterios en trabajos de inmigrantes. Trabajar en conjunto con otros Servicios.

Se está trabajando no solo en la integración de los distintos usuarios, sino también en la integración con otros Servicios, como ya hemos señalado, se ha trabajado con la Tesorería General de la República para el pago electrónico del finiquito a la cuenta individual del trabajador.

También se está trabajando con el SII, logrando que la Clave Única de los empleadores pudiera ser lanzada en conjunto por ambos Servicios, así los empleadores que tengan Clave Única y habiliten representantes laborales en nuestra página, lo harán a través de la página del SII, de manera que al ingresar a nuestra página e ingresar su Clave Única, se conectan a la página del SII para validar la empresa y, posteriormente, pueden seguir trabajando en nuestro Portal.

Ambos servicios seguirán trabajando en conjunto para que, el próximo año, pueda lanzarse el Libro de Remuneraciones Electrónico, que va a facilitar la

gestión de las empresas y que se alinea con otro de los grandes desafíos del Estado que es Cero Papel. El objetivo es que las transacciones o actuaciones se hagan electrónicamente y que puedan ser fiscalizada electrónicamente, tanto por la DT como por el SII.

Asimismo, hemos trabajado con Chile Atiende, de manera de disponer de nuestras oficinas como también de sus espacios de atención, aprovechando todas las capacidades instaladas del Estado.

También se ha trabajado con las AFC, la Superintendencia de Seguridad Social, y otras entidades con las que estamos en conversaciones para trabajar integradamente para dar un mejor servicio a nuestros usuarios.

9.- Diálogo y Relaciones laborales. Redes sindicales y foros de comunicación entre sindicatos. Organizar plan de trabajo y debates, con materias relevantes para los Sindicatos.

En general los grupos valoraron positivamente las labores realizadas por nuestra Institución en materia de Diálogo Social, de las Mesas de Trabajo, etc., como asimismo las diversas labores realizadas por la Institución. Seguiremos trabajando en ello, valoramos que incluso se refieran a nuestros funcionarios por sus nombres, lo que demuestra nuestra cercanía con los usuarios.

Queremos que los usuarios conozcan a los funcionarios que geográficamente correspondan a sus sectores, con un nivel de eficiencia y trabajo mayor que el que se tiene hoy y con mejores instancias de diálogo social.

10.- Aumentar la dotación de funcionarios para hacer más fiscalización preventiva a empleadores, y dar cumplimiento de la normativa laboral. Mayor presencia fiscalizadora en las grandes empresas y a través de programas de inspección. Disponer de más personal para labores de terreno (fiscalización, capacitaciones y otros. Crítica a la fiscalización, ¿cuándo se contratarán más fiscalizadores?

Este tema se repitió en varias consultas y en los aportes de distintos grupos, señalando que se requieren más fiscalizadores.

Podemos realizar una mejor labor vinculando la tecnología, para lo cual necesitamos conocer cuántos empleadores tenemos, cuáles son los requerimientos, cuántas denuncias, etc., información que nos permitirá tomar las mejores decisiones. La DT dispone de grandes volúmenes de información, que necesitamos utilizar eficientemente. Así, una vez que se implemente el Libro de Remuneraciones Electrónico, tendremos una mejor información, la que nos permitirá planificar mejores procesos de fiscalización.

El desafío es aumentar las fiscalizaciones proactivas o programadas y en menor medida las reactivas o por denuncia, realizar fiscalizaciones más asertivas, poder individualizar a los empleadores que podrían estar infringiendo la normativa, de manera que corrijan su conducta futura, facilitando su cumplimiento y que se produzca un cambio de conducta.

11.- Transparencia. Seguimiento a las solicitudes informáticamente. Que exista una plataforma para conocer el estado de la solicitud. Menor tiempo de respuesta por parte de la Dirección Nacional, de la solicitud de pronunciamientos. Mayor posibilidad de uso de la información generada por la DT.

En esta materia, la tecnología también permite realizar el seguimiento de los trámites, se pretende tener la mayor transparencia en la información a disposición de los usuarios, que cuando hagan un requerimiento sepan exactamente dónde está, cuándo se va a emitir un certificado, etc.

Asimismo, que cualquier persona que quiera verificar si un documento fue realizado por el Servicio, pueda colocarlo en la pantalla del celular sobre el Código QR y verifique que efectivamente fue emitido por la DT.

Lo anterior, tiene que ver con la transparencia, cuando se genera un proceso estandarizado, debiera tratarse a todos de la misma manera, los criterios de tramitación, su trazabilidad o seguimiento, los plazos, debieran ser iguales para todos, tenga un mayor o un menor contacto con la Institución.

12.- ¿Qué pasará con la atención presencial?

Se continuará entregando, por cuanto existen usuarios que prefieren la atención personal y directa, asimismo no todos los ciudadanos disponen de teléfonos inteligentes, sin perjuicio de las brechas existentes en el uso de las tecnologías, haciendo necesario que se mantengan los diversos canales de atención a través de la omnicanalidad.

No van a disminuir las inspecciones, si es necesario aumentarlas se solicitará el presupuesto necesario para ello, no obstante, se prevé que la atención virtual descomprimirá la atención presencial y permitirá el acceso a nuevos usuarios que normalmente no van a las Oficinas.

13.- Mejores servicios

Estamos trabajando en mejores servicios para nuestros usuarios, hemos implementado:

Chatbot conversación virtual inmediata que requiere la carga de respuestas sobre una serie de temas, generando un diálogo instantáneo, disponible 24/7. Las respuestas son elaboradas en un lenguaje simple, con información que permite profundizar en ellas. Este servicio ha requerido el trabajo conjunto de los funcionarios de todas las áreas, quienes elaboran las respuestas con los temas más importantes.

Estamos utilizando esta tecnología para ponerla a disposición de los usuarios, de modo que, permanentemente, se están determinando sus necesidades, haciendo que este sea un sistema dinámico.

Por otra parte, en materia Estudios se pretende mejorar el uso de los datos administrativo de la Institución, disponemos de mucha información estadística que permitirá elaborar muchos más estudios que los existentes, datos que pueden ser entregados a Universidades, Banco Central, INE, Superintendencias y distintos actores sociales etc.

14.- Menor tiempo de respuesta por parte de la Dirección Nacional, de la solicitud de pronunciamientos.

En materia de Dictámenes, se usará la tecnología para difundir más rápido los dictámenes, de manera que los usuarios no tengan que esperar la emisión de nuevos dictámenes sobre materias que ya están resueltas o claras.

Los Dictámenes se encuentran publicados en el sitio web Institucional: www.direcciondeltrabajo.cl, permitiendo su búsqueda por materia, por periodo, por ley, etc.

15.- Oficinas móviles para sector rural, agrícola, minero y turismo. Mejorar la infraestructura de las oficinas sobre todo en materia de inclusión laboral. La ICT Viña del Mar debería ser más amplio y más moderno, hacer visible las oficinas de Viña, Casablanca.

La Dirección del Trabajo cuenta con oficinas en todo el país, se encuentra distribuida en 17 Direcciones Regionales (en la Región Metropolitana cuenta con dos Direcciones Regionales Oriente y Poniente), las que se distribuyen en Inspecciones Provinciales, Comunales e Inspecciones Intermitentes, disponiendo de 87 Inspecciones Permanentes y 28 Intermitentes (en las comunas más pequeñas y alejadas, que atienden mensualmente, quincenalmente, uno o más días a la semana, dependiendo de la demanda de cada una de ellas), desde Putre hasta Puerto Williams.

A través de las Direcciones Regionales y de las Inspecciones del Trabajo, la Dirección del Trabajo participa en múltiples actividades convocadas por las Seremi del Trabajo y Previsión Social y otras Seremis, con quienes colabora en materias de su competencia, asimismo, participa permanentemente en actividades organizadas Universidades, Colegios u otros actores sociales, y por las Gobernaciones respectivas, en actividades de Gobierno en Terreno, tu Gobierno Presente, Plaza Ciudadana, Ferias, Infobus, etc.

Para mayor información respecto de las Direcciones Regionales y de las Inspecciones Provinciales y Comunales e Intermitentes, favor ingresar a <https://www.dt.gob.cl/portal/1626/w3-propertyvalue-22792.html>.

Por otra parte, la Dirección del Trabajo dispone de los canales de atención Telefónico y Virtual, además de la Atención Presencial en las Inspecciones del Trabajo:

- Canal de Atención Virtual: Consultas a través de correo electrónico): <http://tramites.dirtrab.cl/webitel2013/consultas/consultasweb.aspx>, y
- Canal de Atención Telefónica (Fonoconsulta Laboral) 600 450 4000, que atiende llamados desde todo el país, sea a través de teléfono fijo o celulares.

Asimismo, la DT esta permanentemente preocupada de mejorar sus espacios de atención y trabajo, de acuerdo con los recursos de que dispone. El año pasado se habilitó la Dirección Regional del Trabajo de Ñuble y la Inspección de Puerto Varas, se realizó la remodelación completa de las Inspecciones de Cauquenes y Pitrufquén y de las oficinas de Atención de Usuarios de las inspecciones de Providencia y Santiago Sur Oriente.

Conocemos las necesidades y estamos trabajando en la solución paulatina de ellas, lo que dependerá de los recursos escasos de que disponemos.

16.- ¿Las Jornadas excepcionales pueden obtenerse a través del sitio web?

Se está trabajando para que las jornadas excepcionales puedan ser solicitadas electrónicamente, de manera que estén estandarizadas, que los trabajadores y empleadores sepan que deben cumplir con ciertas condiciones, que requieren el apoyo de los sindicatos, cumplir con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo exigidas, y con ciertas condiciones geográficas, etc.



La DT en tu mano

Fono Consultas
600 450 4000



Dirección del
Trabajo

www.direcciondeltrabajo.cl



@DirecDelTrabajo