



**ESTABLECE DEPARTAMENTO DE  
ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO Y FIJA  
DEPENDENCIA DE ÁREAS QUE  
INDICA**

**RESOLUCION EXENTA N° 1379**

**SANTIAGO,**

26 NOV 2010

**VISTOS:**

1.- Lo dispuesto en los artículos 3.º, 5º, 11 y 31, inciso segundo, de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

2.- Las facultades que me confiere lo dispuesto en el artículo 5º, letras f) y p), del D.F.L. N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo.

3.- Las normas de la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.

4.- La Resolución N° 1.600, del año 2008, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

- Las prioridades gubernamentales y los lineamientos ministeriales, en cuanto a promover una operación del servicio público enmarcada en el contexto de la modernización del Estado y sus políticas de gestión pública.
- El compromiso ministerial de fortalecer el respeto a los derechos de los trabajadores y propiciar una relación constructiva y participativa en el mundo del trabajo.
- Los objetivos que se ha trazado la Dirección del Trabajo, en cuanto a optimizar sus procesos operativos y de gestión, mejorando continuamente la calidad, cobertura y oportunidad en la prestación de sus servicios a los ciudadanos.
- Los acuerdos de planificación estratégica adoptados por la autoridad nacional del Servicio y su equipo directivo, orientados a mejorar la coordinación institucional, a rediseñar la organización y dependencia funcionales de determinadas áreas de trabajo, como asimismo a elevar la calidad de las prestaciones que se entregan a los usuarios de la Dirección del Trabajo y a la ciudadanía en general.

- La responsabilidad de la Dirección del Trabajo, como institución pública, de ir adecuando su actividad operativa a objeto de mejorar sustancialmente tanto la capacidad como la calidad de las respuestas y la atención a los usuarios.
- La obligación de otorgar una atención uniforme, eficiente y eficaz a nuestros usuarios, dando estricto cumplimiento a sus derechos como ciudadanos que interactúan con la administración.
- La necesidad de contar en el Servicio con una dependencia especializada, que entregue institucionalidad a la gestión de la atención a los usuarios y unifique el diseño de políticas y actividades relacionadas con esta materia, centralizando las funciones actualmente ejecutadas por distintas unidades, tales como Oficinas de Partes, Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), Sistema Integral de Atención al Cliente (SIAC), Centro de Atención Laboral y, en general, todas aquellas compatibles con esta gestión que se desarrollan en las distintas dependencias o unidades operativas del Servicio.
- La decisión de la autoridad de la Institución, en cuanto a que todas sus unidades y áreas internas que prestan servicio directo a las personas pasen a depender de un Departamento encargado de las materias relacionadas con la atención a los usuarios, en la forma que se determine en cada caso.

## RESUELVO:

**PRIMERO.-** Establécese en la organización interna del Servicio el "Departamento de Atención de Usuarios". Este Departamento tendrá por misión fijar los lineamientos estratégicos y funcionales de la Institución en el ámbito de la atención a las personas, y ser la dependencia responsable de las distintas vías a través de las cuales los usuarios solicitan y reciben los servicios de la Dirección del Trabajo.

### 1.- Estructura Interna.-

El Departamento de Atención de Usuarios tendrá la siguiente estructura:

- Una Jefatura de Departamento
- Dos Unidades :
  - a) Unidad de Coordinación de Atención Presencial y Documental, y
  - b) Unidad de Coordinación de Atención No Presencial o Atención a Distancia.

## 2.- Sus objetivos estratégicos son:

- Canalizar la atención de usuarios en una sola área de responsabilidad, que unifique los diferentes productos y servicios que se otorgan a las personas de forma coherente, estandarizada y con calidad.
- Elevar el nivel de calidad de la atención brindada por el Servicio, entregando servicios eficientes, eficaces y oportunos.
- Contar con mecanismos que faciliten el acceso adecuado a la información, la transparencia de los actos y resoluciones, y el ejercicio de los derechos ciudadanos.
- Contribuir a la óptima aplicación de tecnologías de información y comunicación (TIC) para simplificar y mejorar los servicios e información ofrecidos por el Servicio a las personas.
- Diseñar e implementar las políticas de la Dirección del Trabajo en materias de atención de usuarios.

## 3.- Funciones.-

El Departamento de Atención de Usuarios tendrá las siguientes funciones:

- a) Ejecutar y gestionar las políticas de la Dirección del Trabajo en materias de atención de usuarios;
- b) Velar por la correcta atención que se otorga desde el Servicio al usuario en términos de oportunidad, eficiencia, contenido y calidad en la entrega de la información.
- c) Brindar espacios de atención ciudadana que faciliten la interacción con las personas, mediante instrumentos de trabajo institucionales, que respondan a una misma lógica comunicacional y representen una forma de atención propia y distintiva de la Dirección del Trabajo, transparente, imparcial, participativa, conclusiva, inexcusable y no discriminatoria;
- d) Coordinar los distintos espacios de atención de usuarios de la Dirección del Trabajo;
- e) Otorgar dependencia jerárquica y funcional a los distintos tipos de espacios de atención de usuarios y los funcionarios que allí se desempeñan;
- f) Estandarizar los distintos tipos de atención que se entregan, y
- g) Ejecutar las demás funciones que la autoridad del Servicio encomiende al Departamento.

**SEGUNDO.-** El Departamento de Atención de Usuarios tendrá a su cargo la supervisión, monitoreo, control y mejora continua de las siguientes líneas de atención; a las que les corresponderán las funciones que en cada caso se indican:

<b>LÍNEA DE ATENCION</b>	<b>DESCRIPCION DEL AREA</b>	<b>FUNCION</b>
Web Institucional (CEDOC)	La página web de la Dirección del Trabajo ( <a href="http://www.direcciondeltrabajo.cl">www.direcciondeltrabajo.cl</a> ), está estructurada como un Centro de Documentación Virtual donde cualquier usuario/a, puede encontrar documentación, información, legislación, noticias y documentos sobre materias propias del Servicio. Se accede libremente y toda la información es de acceso libre, pudiendo ser bajada desde la página y archivada.	Satisfacer los requerimientos de información de los usuarios/as.
OIRS PRESENCIAL (Puntos OIRS que se encuentran en Todas las Oficinas del País.)	Oficinas presenciales ubicadas en todas las Inspecciones del Trabajo, Centros de Conciliación y Mediación y Direcciones Regionales del país, que atendidas por uno o más funcionarios/as (según la dotación de la misma), le corresponde atender a los/as usuarios/as, entregando información y difusión de la labor del Servicio, derivando, orientando, recibir solicitudes y gestionarlas.	Informar, orientar, derivar y gestionar solicitudes.
Buzón Contáctenos (Link Contáctenos en página Web)	Cumpla la función de OIRS virtual. Los/as usuarios pueden hacer solicitudes de información, formular sugerencias y entregar felicitaciones. Esto lo pueden realizar a través de un formulario ad hoc radicado en la página web institucional.	Atender solicitudes, recoger sugerencias y recibir felicitaciones.
Oficina de Gestión Documental (Oficina de Partes)	Oficina existente en cada Inspección del Trabajo, Centro de Conciliación y Mediación y Dirección Regional del país, que recibe documentalmente solicitudes y las deriva para su tramitación y resolución.	Recibir documentalmente Solicitudes Ciudadanas y derivarlas según corresponda.
Atención Telefónica (Centro de Atención Laboral)	Espacio de atención No presencial que recibe exclusivamente Solicitudes de Información, con énfasis en las referidas a consultas laborales y previsionales a través del Número Nacional 6004504000. Es atendida de Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 por profesionales expertos.	Atender solicitudes de Información de carácter especializado.

LÍNEA DE ATENCION	DESCRIPCION DEL AREA	FUNCION
Terminales Auto Consulta (Distribuidas en las Oficinas más importantes del país)	Espacios de Atención automatizados que instalados en Oficinas de la Dirección del Trabajo, entregan información jurídica sobre materias laborales a cualquier ciudadano que lo requiera, sin costo y en el acto de solicitarlo, mediante un dispositivo tecnológico ad hoc.	Entregar información laboral de carácter especializada.
Centro de Consultas laborales (Centro de Atención Laboral)	Espacio de Atención radicado en la página web que permite a los/as usuarios/as formular consultas cuando las preguntas frecuentes disponibles no sean satisfactorias para resolver sus dudas en el ámbito de la legislación laboral.	Atender Solicitudes de Información de carácter especializada.
Atención presencial en oficinas Inspectivas	Este espacio de Atención está presente en todas las oficinas del país, entregando información a consultas laborales de los usuarios y es aquí donde se activan gran parte de los trámites solicitados por los usuarios.	Entregar orientación laboral, derivar a unidades, activar trámites de usuarios.
Atención documental en dependencias operativas	Esta formalidad de atención a los usuarios del Servicio se realiza en todas las dependencias del país bajo la forma de respuestas por escrito, vía Oficio u otro acto administrativo, de las consultas, reclamos, solicitudes o peticiones expresas.	Entregar información jurídica o administrativa, resolver solicitudes sobre materias de competencia del Servicio, o derivar a organismo competente.

**TERCERO.-** Estará bajo la dependencia jerárquica y funcional del Departamento de Atención de Usuarios, el área de Atención No Presencial o Atención a Distancia, que se desarrolla a través de las siguientes líneas de atención: Web Institucional (CEDOC); Buzón Contáctenos (Link Contáctenos en página Web); Atención Telefónica (Centro de Atención Laboral) ; Terminales Auto Consulta (Distribuidas en las Oficinas más importantes del país); Centro de Consultas laborales; (Centro de Atención Laboral).

**CUARTO.-** Estará bajo la dependencia funcional del Departamento de Atención de Usuarios, el área de Atención Presencial y Documental, que se desarrolla a través de las siguientes líneas de atención: OIRS PRESENCIAL (Puntos OIRS que se encuentran en Todas las Oficinas del País.); Oficina de Gestión Documental (Oficinas de Partes); Atención presencial en oficinas Inspectivas; Atención documental en dependencias operativas.

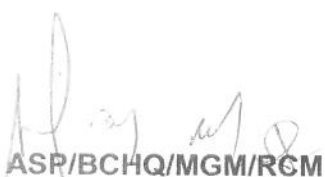


**QUINTO.-** Déjase sin efecto, a contar de la fecha de vigencia de este documento, toda Resolución, Orden de Servicio, Circular o cualquier otra norma interna que fuere contraria a lo dispuesto en el presente acto administrativo.

**SEXTO.-** El Departamento de Atención de Usuarios, comenzará a ejercer las funciones administrativas y operativas que el presente acto administrativo le encomienda a contar del día 1° de diciembre de 2010.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**

  
**MARÍA CECILIA SÁNCHEZ TORO**  
**ABOGADA**  
**DIRECTORA DEL TRABAJO**

  
**ASP/BCHQ/MGM/RGM**

Distribución:

- Departamentos Nivel Central
- Direcciones Regionales del Trabajo
- Inspecciones Provinciales y Comunes del Trabajo
- Centros de Conciliación y Mediación
- Gabinete Directora del Trabajo
- Gabinete Subdirector del Trabajo
- Boletín Institucional
- Oficina de Partes

