



DIRECCION DEL TRABAJO  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

90

**ESTABLECE Y SISTEMATIZA NUEVA ESTRUCTURA, OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 102610,**

**SANTIAGO,**

**30 DIC 2014**

**VISTOS:**

1. Lo dispuesto en los artículos 3º, 5º, 11º y 31º, 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, sobre 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.
5. La Resolución exenta N° 1.379, de 2010, de la Sra. Directora del Trabajo de la época, que estableció el Departamento de Atención de Usuarios.
6. La Resolución exenta N° 972, de 2012, de la Sra. Directora del Trabajo de la época, que deja sin efecto resolución que indica y fija la estructura, funciones y atribuciones de las Direcciones Regionales del Trabajo.
7. La Resolución exenta N° 129, de 2013, de la Sra. Directora del Trabajo de la época, que estructuró el Departamento de Atención de Usuarios.
8. La Resolución exenta N° 556, de 2014, del Sr. Director del Trabajo, que establece nueva estructura del Departamento Jurídico y traspasa sus funciones en materia de supervisión, coordinación y control de las acciones asociadas a la Ley 20.285, sobre acceso a la información pública

**CONSIDERANDO:**

1. Que, la Dirección del Trabajo se encuentra empeñada en optimizar sus procesos operativos y de gestión, particularmente los referentes a la atención de usuarios, mejorando continuamente la calidad, cobertura y oportunidad en las prestaciones que se brindan a sus usuarios.

2. Que, en el ámbito de la atención de usuarios, la obligación es otorgar una atención cordial, uniforme, eficiente y eficaz, dando estricto cumplimiento a los derechos de sus ciudadanos que interactúan con la administración.

3. Que, se hace necesario modificar la organización interna del Departamento de Atención de Usuarios, a objeto de contar con una estructura adecuada a los nuevos desafíos.

4. Que, este rediseño organizacional requiere contemplar modificaciones en la dependencia funcional de algunas áreas de trabajo, como la incorporación de nuevas tareas radicadas anteriormente en el Departamento Jurídico, asimismo fortalecer y priorizar los compromisos gubernamentales y lineamientos ministeriales.

5. Que, para lograr los objetivos señalados en los considerandos precedentes, se requiere establecer y sistematizar la nueva estructura orgánica y funcional del Departamento de Atención de Usuarios.

#### **RESUELVO:**

**1).- Establécese la siguiente estructura, objetivos y funciones del Departamento de Atención de Usuarios.**

**PRIMERO.-** El "Departamento de Atención de Usuarios" tiene por misión diseñar, coordinar, implementar y evaluar las políticas y procedimientos institucionales vinculados a la atención de usuarios, acceso a la información pública y participación ciudadana, a través de los canales de atención presencial, virtual y a distancia, destinados a trabajadores, empleadores, organizaciones sindicales y usuarios en general."

**SEGUNDO.-** Fíjense los objetivos, funciones y estructura interna del Departamento, quedando como siguen:

##### 1. Objetivos:

- a) Integrar 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.
- b) Aumentar la cobertura de la atención de usuarios en los distintos espacios ofrecidos por la Institución.
- c) Promover la participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas que atañen a la Institución.
- d) Disminuir los tiempos de respuesta en los diferentes espacios de atención de usuarios.
- e) Elevar el nivel de calidad de la atención brindada a los usuarios/as por el Servicio, entregando servicios eficientes, eficaces y oportunos.
- f) 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.
- g) 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.

## 2. Funciones:

- a) Diseñar e implementar 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.
- g) Asistir técnicamente a los funcionarios vinculados a la atención de usuarios.
- h) Coordinar e implementar las políticas sobre Participación Ciudadana y Pueblos Indígenas.
- i) Gestionar y dar respuesta a las presentaciones ingresadas por Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública.
- j) Gestionar y dar respuesta a las presentaciones ingresadas por Ley N° 19.880 que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.
- k) Ejecutar las demás funciones que la autoridad del Servicio encomiende al Departamento.

## 3. Estructura Interna:

- a) Una Jefatura de Departamento
- b) Una Subjefatura de Departamento
- c) Unidades:
  - Unidad de Atención Presencial y de Transparencia. ✓
  - Unidad de Atención Virtual ✓
  - Unidad de Gestión ✓
  - Unidad de Participación Ciudadana y Pueblos Indígenas ✓
  - Unidad Centro de Atención Laboral ✓
  - Unidad de Asesoría Jurídica.

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

LINEA DE ATENCIÓN		DESCRIPCIÓN DEL ÁREA	FUNCIÓN
Unidades de Atención Usuarios	de de	Espacio de atención presencial presente en todas las Inspecciones del país, cuya finalidad es recepcionar solicitudes de denuncias y reclamos, resolver consultas laborales, y realizar diversas actuaciones de ministros de fe.	Asistencia Laboral, entregar orientación laboral, recepcionar denuncias y reclamos, responder consultas laborales y realizar actuaciones de ministros de fe.
OIRS Presencial (Oficinas que encuentren en todas las dependencias del País)	OIRS se en las	Espacio de atención presencial ubicado en todas las Inspecciones del Trabajo, Centros de Conciliación y Mediación y Direcciones Regionales del Trabajo, que atendidas por uno o más funcionarios/as (según la dotación de la misma), les corresponde atender a los/as usuarios/as, entregar información y difundir la labor del Servicio, derivar, orientar, recibir solicitudes y gestionarlas.	Informar, orientar, derivar y gestionar solicitudes ciudadanas ingresadas a través de las Oficinas OIRS dispuestas en las Inspecciones del Trabajo del país.
OIRS Virtual		Espacio de atención en línea a través del cual los/as usuarios/as pueden presentar solicitudes de información, formular sugerencias y felicitaciones en formularios ad hoc, radicados en el sitio web institucional.	Informar, orientar, derivar y gestionar solicitudes ciudadanas ingresadas a través del sitio web institucional.
Atención Telefónica (Centro Atención Laboral)	de	Espacio de atención no presencial que recibe exclusivamente solicitudes de Información, con énfasis en las referidas a consultas laborales y previsionales a través del servicio fono consulta laboral.	Atender solicitudes de información de carácter especializado en normativa laboral, previsional y otras conexas.
Consultas por electrónico (Centro Atención Laboral)	web correo de	Espacio de atención radicado en el sitio web institucional 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 especializado en normativa laboral, previsional y otras conexas.
Reclamos denuncias línea (Centro Atención Laboral)	y en de	Espacio de atención mediante el cual un trabajador o una trabajadora puede formular una denuncia o un reclamo a través del sitio web de la Dirección del Trabajo.	Interponer reclamo o denuncia en línea.

Centro de Consultas	de	Espacio de atención radicado en el sitio web que permite a los/ las usuarios/as obtener respuestas predeterminadas a las preguntas frecuentes disponibles para resolver sus dudas en el ámbito de la legislación laboral.	Ofrecer respuestas especializadas a preguntas frecuentes de normativa laboral, previsional y otras conexas.
Terminales de Autoconsulta (Distribuidas en las Oficinas más importantes del país)	de	Espacios de atención automatizados que instalados en las 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 dispositivo tecnológico ad hoc.	Entregar información laboral especializada.

**CUARTO.-** La Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios tendrá como función: planificar, controlar, organizar y dirigir el funcionamiento del Departamento; impartir las normas generales e instrucciones para el cumplimiento de la función de atención de usuarios/as; velar por la correcta atención que se otorga desde el Servicio al usuario/a en términos de oportunidad, eficiencia y calidad en la entrega de información; perfeccionar las formas y organización del trabajo del área de atención de usuarios/as; coordinar actividades relacionadas con los distintos espacios de atención de usuarios/as; brindar espacios de atención ciudadana que faciliten la interacción con las personas, mediante instrumentos de trabajo Institucionales.

**QUINTO.-** La Subjefatura del Departamento de Atención de Usuarios tendrá como función: subrogar al Jefe/a del Departamento, controlar y coordinar las tareas encomendadas a cada una de las Unidades del Departamento, como asimismo todas aquellas que le encomiende la Jefatura del Departamento y el Director del Trabajo.

**SEXTO.-** La Unidad de Atención Presencial y de Transparencia, estará bajo la dependencia funcional y jerárquica del Jefe/a del Departamento de Atención de Usuarios, y desarrollará sus funciones a través de las siguientes líneas de atención: OIRS Presencial; Atención Presencial en Oficinas Inspectivas a través de las Unidades de Atención de Usuarios, y los aspectos concernientes a la atención directa del usuario/a en las Oficinas de Gestión Documental, dependientes funcionalmente del Departamento de Administración y Finanzas y jerárquicamente de las Direcciones Regionales respectivas.

Asimismo, tendrá a su cargo la detección de necesidades y brechas de capacitación; la confección del plan anual de formación de competencias de los funcionarios de la Atención de usuarios (virtual y presencial); en coordinación con la Escuela Técnica de Formación; el apoyo, evaluación y análisis de la ejecución del plan anual de capacitación.

En materia de apoyo funcional le corresponderá la realización, evaluación y análisis de los controles funcionales en la lógica de la mejora continua de la atención de usuarios.

Las tareas propias de la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública, tanto en materia de Transparencia Activa como Transparencia Pasiva, con la correspondiente asesoría, apoyo, control técnico y funcional, capacitación a las

regiones en estas materias, como la coordinación con el Consejo para la Transparencia.

Además le corresponderá realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura Institucional y Departamental.

**SÉPTIMO** - La Unidad de Atención Virtual estará bajo la dependencia funcional y jerárquica del Jefe/a del Departamento de Atención de Usuarios, y será responsable de las siguientes líneas de atención: Centro de Consultas del sitio Web Institucional (Consulta Frecuente), OIRS Virtual, Terminales Auto Consulta, y brindar asistencia técnica a la Unidad Centro de Atención Laboral; tendrá a su cargo la coordinación con el Portal web ChileAtiende en lo relativo a trámites y servicios de la Dirección del Trabajo.

Además le corresponderá realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura Institucional y Departamental.

**OCTAVO** - La Unidad de Gestión estará bajo la dependencia jerárquica y funcional del Departamento de Atención de Usuarios, y tendrá a su cargo: La formulación y supervisión de la ejecución del Presupuesto Anual del Departamento; la coordinación de los procesos de compras y contrataciones; la coordinación de los procesos administrativos necesarios para la ejecución de las actividades propias del Departamento; el control y monitoreo del desempeño de los indicadores comprometidos; la coordinación del proceso de planificación operativa anual, la colaboración en el diseño, ejecución y evaluación de proyectos relacionados con el área de atención de usuarios; La elaboración de informes estadísticos relativos al funcionamiento de las líneas de atención presencial, virtual y Centro de Atención Laboral. La proposición y colaboración en el desarrollo y perfeccionamiento de herramientas de medición de las actividades de las líneas operativas del Departamento.

Además le corresponderá realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura Institucional y Departamental

**NOVENO** - La Unidad de Participación Ciudadana y Pueblos Indígenas estará bajo la dependencia funcional y jerárquica del Jefe/a del Departamento de Atención de Usuarios, y tendrá a su cargo la implementación de los mecanismos de participación ciudadana, sus procedimientos e instrumentos, como asimismo, la generación de planes y programas concernientes a los pueblos indígenas, de competencia de la Dirección del Trabajo, como la coordinación en estas materias, con el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con el Ministerio Secretaría General de Gobierno y otros organismos del Estado. Igualmente, deberá coordinar y establecer redes de trabajo con los Departamentos y Oficinas del Nivel Central y las Direcciones Regionales.

Además le corresponderá realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura Institucional y Departamental.

Además le corresponderá realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura Institucional y Departamental.

**DECIMO** - La Unidad Centro de Atención Laboral estará bajo la dependencia funcional y jerárquica del Jefe del Departamento de Atención de Usuarios, y tendrá a su cargo las siguientes líneas de atención: Atención Telefónica; Consultas vía correo electrónico; Denuncias y Reclamos en Línea.

Además le corresponderá realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura Institucional y Departamental.

**DECIMO PRIMERO.-** La Unidad de Asesoría Jurídica estará bajo la dependencia funcional y jerárquica del jefe/a del Departamento de Atención de Usuarios, y tendrá a su cargo: Asesorar a la Jefatura del Departamento en materias jurídicas de su competencia, en especial en la propuesta de criterios y orientaciones en resoluciones que se adopten; Atención de Gabinete de la Jefatura del Departamento; Emitir informes en derecho en el ámbito de su competencia; Elaborar proyectos de respuestas ante requerimientos internos y externos.

Además le corresponderá realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura Institucional y Departamental.

2).- Dejase sin efecto la Resolución Exenta N° 129, de 2013, de la Sra. Directora del Trabajo, que fijó la estructura, objetivos y funciones del Departamento de Atención de Usuarios, y toda Resolución, Orden de Servicio, Circular o cualquier otra Norma interna que fuere contraria a lo dispuesto en el presente acto administrativo.

3).- La estructura orgánica y funcional del Departamento de Atención de Usuarios de la Dirección del Trabajo que la presente Resolución Exenta establece y sistematiza, comenzará a regir a partir de la fecha de su data.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE**

DIRECCION DEL TRABAJO  
30 DIC 2014  
OFICINA DE PARTES



**CHRISTIAN MELIS VALENCIA  
ABOGADO  
DIRECTOR DEL TRABAJO**

**MCGB/MOB/VPL**

Distribución:

- Departamentos y Oficinas del 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