



## ACTA N° 4 SESIÓN

### CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO

**Fecha:** Jueves 13 de octubre de 2016

**Lugar:** Sala de Reuniones, décimo piso, Dirección del Trabajo.

**Dirección:** Agustinas 1253, Santiago.

#### **ASISTENTES:**

ORGANIZACIONES SINDICALES	
CONSEJERO	ORGANIZACIÓN
1	Jorge González Castillo
2	Gastón Fierro Fierro*
3	Christian Madrid Robles*
4	Julio Romero Alfaro

ASOCIACIONES DE GREMIOS EMPRESARIALES	
CONSEJERO	ORGANIZACIÓN
5	Fernando Ceardi Gajardo
6	Sara Smok Úbeda
7	Pedro Zamorano Piñats
8	Roberto Fantuzzi Hernández

UNIVERSIDADES, CENTROS DE ESTUDIO, ASOCIACIONES DE GREMIOS PROFESIONALES, COLEGIOS PROFESIONALES Y CORPORACIONES CIENTÍFICAS		
CONSEJERO	ORGANIZACIÓN	
9	María Cristina Gajardo Harboe	Universidad de Chile, Facultad de Derecho

FUNDACIONES, CORPORACIONES, ONG'S Y ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL		
CONSEJERO	ORGANIZACIÓN	
10	Rodrigo Muñoz Rubilar	Mesa Permanente de Diálogo Social y Laboral del Sector Frutícola
11	Rodolfo Walter Díaz *	Sociedad Chilena de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social

\*Consejero participa a través de videoconferencia.

DIRECCIÓN DEL TRABAJO		
12	Christian Melis Valencia	Director del Trabajo
13	Paola Fuentealba Diaz	Jefa del Departamento de Gestión y Desarrollo
14	María Cecilia Gómez Bahamondes	Secretaría Ejecutiva del Consejo de la Sociedad Civil
15	Liliana Bañados Canales	Secretaría de Actas del Consejo de la Sociedad Civil

#### TEMAS A TRATAR:

- 1.- **Aprobación Acta Sesión N°3, de 31 de agosto de 2016**
- 2.- **Presentación Encuesta de Satisfacción de Usuarios de 2015, exposición a cargo de Paola Fuentealba Diaz, Jefa del Departamento de Gestión y Desarrollo**
- 3.- **Plan de Implementación de la Reforma Laboral. Exposición a cargo de don Christian Melis Valencia, Director del Trabajo.**
- 4.- **Plan de Trabajo Consejo: definición de orientaciones.**

## **Desarrollo de la Sesión:**

El Consejero Titular don Ronald Bown Fernandez, representante de la Asociación de Exportadores de Frutas de Chile AG (Asoex), se excusó de asistir atendido que se encuentra fuera del país, participando en la primera versión de Chile Week, a realizarse en Estados Unidos. En su reemplazo, asiste don Roberto Fantuzzi Hernández, Presidente de la Asociación de Exportadores de Manufacturas Servicios y Turismo. Asexma A.G., en su calidad de Primer Consejero Suplente.

Asimismo, por inconvenientes de última hora, se excusó de asistir don Francisco Tapia Guerrero, representante de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Facultad de Derecho, Departamento Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social.

- 1. Aprobación Acta Sesión N°3, de 31 de agosto de 2016:** Se inicia la sesión solicitando a los Consejeros indicar si existen observaciones, comentarios o cambios que proponer al Acta de Sesión N° 3, realizada con fecha 31 de agosto de 2016, acta que fue remitida con anterioridad a cada uno de los integrantes del Consejo. El acta es aprobada por los Consejeros sin observaciones.
- 2. Presentación Encuesta de Satisfacción de Usuarios de 2015, exposición a cargo de Paola Fuentealba Diaz, Jefa del Departamento de Gestión y Desarrollo:**

La Encuesta de Satisfacción de Usuarios tuvo por objetivo conocer y evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios/as con la Institución, desde la experiencia del usuario/a.

Para la realización de la encuesta se establecieron tres vías de contacto: en el domicilio de los usuarios, telefónico y en oficina (Inspecciones).

La Satisfacción General fue de un **72,6 %**. En la aplicación de esta encuesta se consideraron las siguientes dimensiones: Probidad y Confidencialidad; Trámites y Consultas en Línea; Calidad de la Atención; Orientación e Información; Tiempos de espera en la Atención; Proceso de Conciliación; Fiscalización; e Infraestructura.

En materia de Probidad y Confidencialidad, Calidad de la Atención, Orientación e Información, como asimismo, Trámites y Consultas en Línea, existe un muy alto grado de satisfacción.

Por su parte, respecto a los tiempos de espera tanto presencial como en línea, se registran menores grados de satisfacción, dimensión que será uno de los temas abordados en el Proyecto de Modernización de la Dirección del Trabajo.

Con respecto al Proceso de Conciliación, existe insatisfacción en relación a la imparcialidad del proceso, a la solución ofrecida y al resultado de la conciliación, lo que

podría explicarse en razón de las expectativas respecto a lo que se puede obtener o lograr en una conciliación.

En relación a la dimensión Fiscalización, existe menor satisfacción y una alta insatisfacción en el tiempo que transcurre entre la interposición de la denuncia y la fiscalización.

Analizados los resultados de esta encuesta con los resultados de encuestas anteriores, existe una mejora en el grado de satisfacción de los usuarios en el tiempo de espera y en la satisfacción de las Organizaciones Sindicales.

A petición de los Consejeros, se enviará vía correo electrónico, un Informe Ejecutivo de la encuesta, desagregada por empleadores, trabajadores y organizaciones sindicales, y de la evolución de la satisfacción en las encuestas que se han aplicado.

**3. Plan de Implementación de la Reforma Laboral. Exposición a cargo de don Christian Melis Valencia, Director del Trabajo.**

La Dirección del Trabajo en coordinación con el Ministerio del Trabajo desde hace varios meses ha elaborado un plan de implementación de la Reforma Laboral.

En materia de negociación colectiva, al igual que en materia de mediación, se actualizará el marco instruccional. Se elaborará una Guía de Preguntas y Respuestas sobre Negociación Colectiva destinado a los usuarios/as y se publicará en el sitio web institucional.

En materia de Servicios Mínimos se realizarán varios estudios para caracterizar las distintas secciones económicas, con la finalidad de dotar a la Dirección del Trabajo de mejores herramientas para las labores de calificación de Servicios Mínimos y Equipos de Emergencia.

En materia de dictámenes se pretende elaborar al menos nueve pronunciamientos jurídicos sobre la Ley Nº 20.940. En los dos primeros dictámenes se abordará la vigencia de la nueva ley y Servicios Mínimos, ambos pronunciamientos serán publicados en el sitio web de la Dirección del Trabajo.

Se actualizará el marco instruccional en materia de Defensa de Derechos Fundamentales y Libertad Sindical y se dictará una Resolución Exenta en materia de los Pactos de Adaptabilidad.

En materia de Tecnologías de la Información, se ha realizado un trabajo muy importante para dar soporte tecnológico a todos los procesos nuevos que tiene la Reforma.

En relación a la difusión, en el sitio web institucional ([www.dt.gob.cl](http://www.dt.gob.cl)) se ha implementado un banner “Reforma Relaciones Laborales”, que contiene la Ley Nº 20.940, Preguntas Frecuentes y un Power Point explicativo sobre la norma. Posteriormente, se subirán cartillas con material pedagógico sobre la Reforma. Junto a lo anterior se está desarrollando un programa de seminarios y capacitación en todo el país, de manera de dar a conocer y capacitar sobre la normativa.

4. **Plan de trabajo del Consejo, definición de orientaciones:** En esta reunión, los Consejeros acuerdan abordar un plan de trabajo orientado al Diálogo Social, a los desafíos en la fiscalización con énfasis en la fiscalización asistida y a temas relacionados con la implementación de la Reforma Laboral, considerando de manera especial la situación de la pequeña y mediana empresa.

Se elaborará un programa que se discutirá en la próxima reunión y se definirá plan de trabajo para el 2017.