



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

RESOLUCIÓN EXENTA N°

2246

SANTIAGO,

02 OCT 2019

VISTOS:

1. Las facultades que me confiere lo dispuesto en el artículo 5º, letras f) del D.F.L. N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo.
2. Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.653, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
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 Exenta N° 1.379, de 2010, de la Sra. Directora del Trabajo de la época, que estableció el Departamento de Atención de Usuarios.
5. La Resolución Exenta vigente que fija la estructura, funciones y atribuciones de las Direcciones Regionales del Trabajo.
6. La Resolución Exenta N° 1.489, de 2017, del Sr. Director del Trabajo de la época, que establece y sistematiza nueva estructura, objetivos y funciones del Departamento de Atención de Usuarios.
7. La Resolución N° 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República, que establece normas sobre exención del trámite de toma de razón.

CONSIDERANDO:

1. Que, la Dirección del Trabajo se encuentra constantemente perfeccionando 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 marco de la modernización institucional, corresponde la implementación de un nuevo modelo de atención centrado en el usuario, que potencie el uso de herramientas tecnológicas, entregando una atención uniforme, eficiente y eficaz, respetando los derechos de los ciudadanos.
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.

RESUELVO:

PRIMERO. Establece la siguiente estructura, objetivos y funciones del Departamento de Atención de Usuarios de la Dirección del Trabajo.

1.- El "Departamento de Atención de Usuarios" tiene por misión facilitar y habilitar el acceso de los usuarios a los diferentes productos y servicios de la Dirección del Trabajo, en forma clara, oportuna y uniforme, gestionando los canales de atención presencial, telefónica y virtual.

2.- Fijense los objetivos, funciones y estructura interna del Departamento, quedando como siguen:

Objetivos estratégicos:

- 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 todos los canales ofrecidos por la Institución.
- c) Mejorar el acceso a los servicios y productos entregados por la Dirección del Trabajo a través de su digitalización y disposición a los usuarios en forma clara y oportuna.
- d) Garantizar la usabilidad de los distintos aplicativos y plataformas tecnológicas institucionales, con el propósito de contribuir a fomentar la autoatención de los usuarios.
- e) Habilitar en el uso de las nuevas plataformas y aplicativos dispuestos por la Institución para los usuarios.

Estructura Interna:

- a) Una Jefatura de Departamento
- b) Una Subjefatura de Departamento

c) Centro de Atención del Trabajo, compuesto por las siguientes unidades:

- Canal de Atención Presencial.
- Canal de Atención Virtual.
- Canal de Atención Telefónica.

d) Unidades de Apoyo, denominadas:

- Unidad de Desarrollo de Contenidos.
- Unidad de Coordinación y Control de Gestión.

3.- Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios con dependencia directa del Director/a Nacional del Trabajo y le corresponderá:

- a) Planificar, controlar, organizar y dirigir el funcionamiento del Departamento; entregando lineamientos, impartiendo instrucciones para la atención integral del usuario en todos los canales de atención y promoviendo una cultura de trabajo centrada en el usuario.
- b) Asesorar al Director/a Nacional del Trabajo en todas las materias vinculadas a la atención de usuarios.
- c) Coordinar con la Escuela Técnica de Formación la ejecución del Plan Anual de Capacitación de los funcionarios de la línea de atención de usuarios.
- d) Realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura Superior.

4.- Subjefatura del Departamento de Atención de Usuarios estará bajo la dependencia funcional y jerárquica del Jefe/a del Departamento de Atención de Usuarios y tendrá como funciones:

- a) Subrogar al Jefe/a del Departamento de Atención a Usuarios.
- b) Apoyar en la coordinación de las tareas departamentales.
- c) Realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios.

5.- Unidad Canal de Atención Presencial, con dependencia directa del Jefe/a de Departamento de Atención de Usuarios, cuyas funciones son:

- a) Coordinar el funcionamiento de las Unidades de Atención de Usuarios de las Inspecciones del Trabajo y Centros de Conciliación y Mediación, a través de las Direcciones Regionales del Trabajo. Las Unidades de Atención de Usuarios están integradas por: Asistentes Laborales y Encargados de OIRS Presencial.
- b) Gestionar el funcionamiento de las solicitudes de la Ley 19.880 (OIRS) que ingresen de manera presencial en cualquier dependencia de la Institución y a través del sitio web del Servicio.

- c) Ejercer el seguimiento, control y apoyo funcional para el cumplimiento de las instrucciones y estándares de atención presencial de usuarios, definidos por el Departamento de Atención de Usuarios, proponiendo medidas de optimización de los procesos internos.
- d) Fomentar los usos del Canal de Atención Virtual, Canal de Atención Telefónica y de herramientas de autoatención, a través de la habilitación de los usuarios que concurren a las dependencias de la Dirección del Trabajo.
- e) Detectar necesidades y brechas de capacitación de los funcionarios del Canal de Atención Presencial, formulando una propuesta para el plan anual de formación de competencias institucional.
- f) Realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios.

6.- Unidad Canal de Atención Virtual estará bajo la dependencia Jefe/a de Departamento de Atención de Usuarios, cuyas funciones son:

- a) Gestionar el funcionamiento de la Consulta Laboral Escrita que ingresa a través del sitio web del Servicio.
- b) Realizar monitoreo permanente y preventivo de las funcionalidades del sitio web institucional.
- c) Ejercer el seguimiento, control y apoyo funcional para el cumplimiento de las instrucciones y estándares de atención virtual definidos por el Departamento de Atención de Usuarios, proponiendo medidas de optimización de los procesos internos.
- d) Detectar necesidades y brechas de capacitación de los funcionarios del Canal de Atención Virtual, formulando una propuesta para el plan anual de formación de competencias institucional.
- e) Realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios.

7.- Unidad Canal de Atención Telefónica estará bajo la dependencia del Jefe/a de Departamento de Atención de Usuarios, cuyas funciones son:

- a) Gestionar el Canal de Atención Telefónica.
- b) Ejercer el seguimiento, control y apoyo funcional para el cumplimiento de las instrucciones y estándares de atención telefónica definidos por el Departamento de Atención de Usuarios, proponiendo medidas de optimización del proceso.
- c) Detectar necesidades y brechas de capacitación de los funcionarios del Canal de Atención Telefónica, formulando una propuesta para el plan anual de formación de competencias institucional.
- d) Realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios.

8.- Unidad de Desarrollo de Contenidos estará bajo la dependencia funcional y jerárquica del Jefe/a de Departamento de Atención de Usuarios, cuyas funciones son:

- a) Generar contenido informativo acorde a la actualización de la normativa laboral y el desarrollo de aplicaciones destinadas a la atención de usuarios.
- b) Mantener actualizado el Centro de Consultas del sitio web institucional.
- c) Formular y actualizar contenidos de manera permanente en el Chatbot institucional.
- d) Establecer coordinaciones con los Departamentos y Oficinas del nivel central del Servicio, con el objeto de definir contenidos y requerimientos referidos a temas normativos y aplicativos.
- e) Coordinar con el portal web ChileAtiende en lo relativo a trámites y servicios de la Dirección del Trabajo y con todos aquellos Servicios que lo requieran.
- f) Detectar necesidades y brechas de capacitación de los funcionarios de la Unidad, formulando una propuesta para el plan anual de formación de competencias institucional.
- g) Además, le corresponderá realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura Departamento de Atención de Usuarios.

9.- Unidad de Coordinación y Control de Gestión estará bajo la dependencia Jefe/a del Departamento de Atención de Usuarios, cuyas funciones son:

- a) La formulación y supervisión de la ejecución del Presupuesto Anual del Departamento, coordinando los procesos de compras, contrataciones y procesos administrativos necesarios para la ejecución de las actividades propias del Departamento.
- b) Controlar y monitorear el desempeño de los indicadores comprometidos, coordinar el proceso de planificación operativa anual, y colaborar en el diseño, ejecución y evaluación de proyectos relacionados con el área de atención de usuarios.
- c) La elaboración de informes estadísticos relativos al funcionamiento de las Unidades Departamentales, proponiendo y colaborando en el desarrollo y perfeccionamiento de herramientas de medición de las actividades de las líneas operativas del Departamento.
- d) Mantener y sistematizar toda la información relativa a las acciones realizadas por la línea de Atención de Usuarios.
- e) Detectar necesidades y brechas de capacitación de los funcionarios de la Unidad, formulando una propuesta para el plan anual de formación de competencias institucional. Además, debe confeccionar los requerimientos anuales de capacitación acorde a las instrucciones de la Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios.
- f) Coordinar y preparar la Cuenta Pública Participativa de la Institución.
- g) Además, le corresponderá realizar todas aquellas tareas que le sean asignadas por la Jefatura Departamento de Atención de Usuarios.

SEGUNDO. Déjase sin efecto la Resolución Exenta N° 1489, de 2017, del Sr. Director del Trabajo de la época, 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.

TERCERO. La nueva estructura del Departamento de Atención de Usuarios de la Dirección del Trabajo, comenzará a regir a partir de su fecha de emisión.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLIQUESE



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Mauricio Peñaloza Cifuentes".

**MAURICIO PEÑALOZA CIFUENTES
DIRECTOR NACIONAL DEL TRABAJO**

A handwritten signature in black ink, appearing to read "MVT/MLOB/IMGHP/lbc".

MVT/MLOB/IMGHP/lbc
Distribución:

- Departamentos y Oficinas del Nivel Central.
- Direcciones Regionales del Trabajo.
- Inspecciones Provinciales y Comunales del Trabajo.
- Centros de Conciliación y Mediación.
- Gabinete Sr. Director del Trabajo.
- Gabinete Sra. Subdirectora del Trabajo.
- Oficina de Partes
- Boletín Oficial