



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

1489

RESOLUCIÓN EXENTA N°

SANTIAGO,

31 AGO 2017

VISTOS:

1. 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.
2. 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.
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 creó el Departamento de Atención de Usuarios.
5. La Resolución exenta N° 1201, de 2016, del Sr. Director del Trabajo, que deja sin efecto Resolución Exenta N° 972, de 2012 y fija la estructura, funciones y atribuciones de las Direcciones Regionales del Trabajo.
6. La Resolución Exenta N° 2610, del 30/12/2014, del Sr. Director del Trabajo, que establece y sistematiza nueva estructura, objetivos y funciones del Departamento de Atención de Usuarios.
7. La Resolución exenta N° 381, del 30/03/2015, del Sr. Director del Trabajo, que deja sin efecto la línea de atención virtual "Reclamos y Denuncias en línea".
8. La Resolución N° 1.600, del año 2008, de la Contraloría General de la República.

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 los 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, 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 de la Dirección del Trabajo.

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

1. 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 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 la 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, inclusiva, 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 transparencia y 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.
 - Unidad Centro de Atención Laboral (CAL).
 - Unidad de Atención Virtual.
 - Unidad de Coordinación y Control de Gestión.
 - Unidad de Participación Ciudadana y Pueblos Indígenas.
 - Unidad de Asesoría Jurídica.
 - Unidad de Transparencia.

TERCERO.- 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.

CUARTO.- 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.

QUINTO.- La Unidad de Atención Presencial, estará bajo la dependencia funcional y jerárquica del Jefe/a de Departamento de Atención de Usuarios, y desarrollará sus funciones a través de las siguientes líneas de atención y de las que será responsable: OIRS Presencial; Atención Presencial y Autoatención en Inspecciones

del Trabajo 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.

En relación con los sistemas informáticos de apoyo, le corresponderá fomentar y promover su uso, velar por su correcto funcionamiento y apoyar técnicamente a la línea.

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

SEXTO.- La Unidad Centro de Atención Laboral estará bajo la dependencia funcional y jerárquica del Jefe/a del Departamento de Atención de Usuarios, teniendo cobertura nacional en los siguientes canales de atención a distancia: Atención Telefónica, donde se brinda asistencia inmediata a los usuarios en materia laboral, previsional, seguridad y salud en el trabajo; Consulta Laboral Escrita, ingresada por los usuarios a través del sitio web institucional y respondida mediante correo electrónico.

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

SEPTIMO.- 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) y OIRS Virtual; Tendrá, además, a su cargo la coordinación con el Portal web ChileAtiende en lo relativo a trámites y servicios de la Dirección del Trabajo y la coordinación para elaboración y producción de los microprogramas audiovisuales de difusión de normativa laboral, previsional y de seguridad y salud laboral (Cartelería Digital).

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

OCTAVO.- La Unidad de Coordinación y Control de Gestión estará bajo la dependencia funcional y jerárquica del Jefe/a 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 propuesta 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, teniendo a su cargo: la implementación de los mecanismos de participación ciudadana, sus procedimientos e instrumentos, contribuyendo a su promoción y fortalecimiento, y supervisando su ejecución. Asimismo, deberá

realizar cada año la Cuenta Pública de la Institución, poner en conocimiento público Información Relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, realizar Consultas Ciudadanas, a través de los Diálogos Participativos y de las Consultas Ciudadanas Virtuales y adoptar las medidas necesarias para el adecuado funcionamiento del Consejo de la Sociedad Civil de la Dirección del Trabajo.

En materia de Pueblos Indígenas, solicitar, consolidar, supervisar e informar el cumplimiento de los Compromisos que en materia Indígena definan las distintas direcciones regionales.

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

DECIMO.- La Unidad de Asesoría Jurídica estará bajo la dependencia funcional y jerárquica del jefe 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; 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.

DECIMO PRIMERO.- Unidad de Transparencia estará bajo la dependencia funcional y jerárquica del Jefe/a del Departamento de Atención de Usuarios y será de su competencia y resolución las materias propias de la Ley N° 20.285, Sobre Transparencia y Acceso a la información Pública y velar en cuanto sea de su conocimiento y/o competencia, de la observancia de la normativa establecida en la Ley 19.628 Sobre Protección de Datos Personales.

Asimismo, le corresponderá velar por la Transparencia Activa, ajustado su cumplimiento y proceder a la Ley 20.285, como a las Instrucciones respecto al tema que haya dictado el Consejo para la Transparencia, a través de Circulares, Instructivos, etc.

Le corresponderá también, velar por el fiel cumplimiento de la Transparencia Pasiva, estableciendo los mecanismos necesarios para la resolución de los diferentes requerimientos dentro de los plazos legales establecidos en la misma Ley o los que dicha Unidad se haya impuesto.

Tendrá, a su cargo la coordinación respecto de la materia encomendada, de todas las Inspecciones y Reparticiones del país, en cuanto sea requerida su intervención; o bien podrá proponer al Jefe Superior del Servicio la necesidad de impartir directrices de carácter general y obligatorio que permitan velar por el fiel cumplimiento de la Ley materia de su competencia.

Así también, será de su competencia, la relación, resolución y coordinación con el Consejo Para la Transparencia, en todas aquellas materias que este Servicio sea requerido por aquel, correspondiéndole de esta forma y en conjunto, si se estimare necesario con el Departamento Jurídico, la comparecencia ante los Tribunales de Justicia.

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° 2610, de 2014, del Sr. Director 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 su total tramitación.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



**CHRISTIAN MELIS VALENCIA
ABOGADO
DIRECTOR DEL TRABAJO**

MCGB/MLOB/QCP/MACA/MRGZ/RMA/LBC/POS

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 Sr. Subdirector del Trabajo.
- Oficina de Partes.