

Subsecretario



DEPTO. DE ATENCIÓN DE USUARIOS
DIRECCIÓN DEL TRABAJO

APRUEBA CONVENIO DE COLABORACION
ENTRE LA DIRECCION DEL TRABAJO Y LA
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

RESOLUCIÓN EXENTA Nº

1511

SANTIAGO,

25 NOV 2011

VISTOS:

1) Lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

2) Las facultades conferidas en el artículo 5 del D.F.L. Nº 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo.

3) La Resolución Nº 1.600, de 06 de noviembre de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

4) El Convenio de Colaboración celebrado entre la Dirección del Trabajo y la Superintendencia de Pensiones, con fecha 01 de julio de 2011.

CONSIDERANDO:

1) Que, es de especial prioridad para la Política Social en que se encuentra empeñado el Supremo Gobierno, facilitar a todos los ciudadanos el acceso a los Servicios Públicos, en forma expedita y oportuna, en especial cuando se trata de usuarios que se encuentran alejados de centros urbanos.

2) Que, para los efectos de alcanzar la finalidad antes dicha, es necesario formalizar un compromiso entre dos instituciones fiscalizadoras, como son la Dirección del Trabajo y la Superintendencia de Pensiones, y que además tienen una misma dependencia.

3) Que, la Dirección del Trabajo y la Superintendencia de Pensiones han suscrito un Convenio de Colaboración que estipula que la Dirección del Trabajo establecerá en las Inspecciones Provinciales del Trabajo cabecera de Región, por un parte, un procedimiento expedito para entregar información general acerca de los servicios que brinda la Superintendencia y, por la otra, efectuar la tramitación de solicitudes, reclamos y recursos de apelación que los usuarios regionales de la Superintendencia de Pensiones interpongan en contra de resoluciones y decisiones de autoridad emanadas de los Organismos Administradores fiscalizados por esta última Entidad.

4) Que, la Dirección del Trabajo cuenta con oficinas establecidas en todas las provincias capitales de Región, con una capacidad

instalada que permite atender a usuarios de otras instituciones fiscalizadoras, en especial cuando muchos de estos usuarios lo son también de la Dirección del Trabajo.

5) Que, en razón de lo anterior, con fecha 01 de julio de 2011, se ha celebrado entre la Dirección del Trabajo y la Superintendencia de Pensiones, un Convenio de Colaboración, el cual se hace necesario formalizar mediante el presente acto administrativo.

RESUELVO:

1) APRUEBASE, el Convenio de Colaboración suscrito con fecha 01 de julio de 2011, entre la DIRECCIÓN DEL TRABAJO y la SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, que se adjunta a la presente Resolución y que se entiende parte integrante de la misma.

2) El presente documento comenzará a regir desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

3) PUBLÍQUESE la presente Resolución Exenta en el Diario Oficial, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley Nº 19.880.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE




DIRECCIÓN DEL TRABAJO
DIRECTORA
NOMBRE: CECILIA SÁNCHEZ TORO
ABOGADA
DIRECTORA DEL TRABAJO

3
CAC/CAV/cav

Distribución:

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

CONVENIO DE COLABORACIÓN
DIRECCIÓN DEL TRABAJO
Y
SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

En Santiago, a 1º de julio de 2011, entre la Dirección del Trabajo, en adelante “la Dirección”, R.U.T. N° 61.502.000-1, representada en este acto por su Directora doña María Cecilia Sánchez Toro, chilena, abogada, Cédula Nacional de Identidad N° 06.472.273-5, ambas domiciliadas en calle Agustinas 1253, Comuna de Santiago, de esta ciudad, por una parte; y por la otra, la Superintendencia de Pensiones, en adelante la “Superintendencia”, R.U.T. N° 60.818.000-1, representada legalmente por su Superintendente doña Solange Berstein Jáuregui, chilena, Cédula Nacional de Identidad N° 07.047.244-9, ambas domiciliadas en Avda. Libertador Bernardo O’Higgins 1449, primer piso, local 8, Comuna de Santiago, se celebra el siguiente convenio de colaboración:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES GENERALES

La Superintendencia es una entidad autónoma que representa al Estado al interior del sistema chileno de pensiones, se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la Subsecretaría de Previsión Social. Fue creada por la Ley N° 20.255, de marzo de 2008, como sucesora legal de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, creada por el D.L. N° 3.500, de 1980, que inició funciones a contar del 1 de mayo de 1981. Se rige por el estatuto orgánico contenido en el D.F.L. N° 101, de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Su misión es cautelar que los beneficios y las prestaciones del sistema de pensiones, tanto contributivo como solidario, y del seguro de cesantía sean entregadas en tiempo y forma a sus beneficiarios, velando por la adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos que conforman dichos sistemas a través de la generación de un marco normativo adecuado y de una fiscalización constructiva, además de promover el desarrollo y perfeccionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía vigentes en Chile.

Sus objetivos estratégicos son resguardar los intereses de las personas a través de una supervisión permanente de las inversiones de los recursos de los fondos de pensiones y del seguro de cesantía y de la fiscalización de la correcta y oportuna entrega de los beneficios que establece la ley, así como generar y perfeccionar un marco regulatorio eficiente que contribuya a un buen funcionamiento del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía y que sea congruente con las mejores prácticas internacionales, a través de revisiones periódicas y perfeccionamientos de la normativa existente, informar

al público general sobre sus derechos y obligaciones y difundir en la población las características del sistema de pensiones y del seguro de cesantía.

Para cumplir las funciones de difusión y atención al usuario la Superintendencia dispone de un sistema integral de información y atención ciudadana. Esta última se manifiesta a través de los siguientes canales de atención:

- 1) Sitio web, para consultas, reclamos y solicitudes www.spensiones.cl, espacio donde obtienen certificados de afiliación, consultar estado de trámites, resoluciones de garantías estatales, desafiliaciones, consultas frecuentes, entre otras.
- 2) Call Center 600 831 2012.
- 3) Atención presencial en sus dependencias de Santiago, Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre 2, local 8; Antofagasta, Washington 2534; Concepción, Av. Arturo Prat 315 local 5; Puerto Montt, Benavente 405, local 6.
- 4) Correo postal: Av. Libertador Bernardo O'Higgins 1449, Torre 2, local 8, Santiago.

Por su parte, la Dirección del Trabajo, Institución Fiscalizadora, es un servicio público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Está sometida a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y se rige por su Ley Orgánica (D.F.L. N° 2, del 30 de mayo de 1967, del citado Ministerio) y por el D.L. N° 3.551 de 1981.

Su misión es contribuir a modernizar y hacer más equitativas las relaciones de trabajo, velando por el cumplimiento de la legislación laboral, interpretando la normativa y promoviendo la capacidad de autorregulación de las partes, sobre la base de la autonomía colectiva y el desarrollo de relaciones de equilibrio entre los actores del mundo del trabajo, empleadores y trabajadores.

Los objetivos estratégicos de la Dirección del Trabajo son: velar por el cumplimiento de la normativa laboral, a través de la interpretación y fiscalización oportuna; la asistencia técnica a los usuarios, la prevención y resolución administrativa de conflictos laborales, además de promover y facilitar la capacidad de diálogo de los actores del mercado del trabajo, fomentando su acción asociativa y la solución alternativa de conflictos.

Asimismo, la Dirección del Trabajo se ha fijado como objetivo estratégico el mejorar la calidad y cobertura de los productos y servicios, fortaleciendo el actuar operativo del Servicio, estandarizando los procesos productivos e incorporando nuevas herramientas de tecnologías de la información y de gestión.

En función de estos objetivos estratégicos, los bienes y/o servicios producidos por la Dirección del Trabajo son, entre otros, dictámenes; ordinarios; estudios laborales (investigaciones, estadísticas laborales); fiscalización (gestión al cumplimiento, fiscalización asistida, certificaciones, autoverificación de cumplimiento); sistemas de prevención y resolución administrativa de conflictos (conciliación, mediación, instancias

de diálogo social como las mesas de trabajo y los CRU); defensa de los derechos fundamentales (investigación y denuncia de vulneración de derechos fundamentales), y asistencia técnica laboral (asistencia y orientación especializada a trabajadores y empleadores, capacitación a trabajadores y empleadores -Pymes-).

Los usuarios y/o beneficiarios de la Dirección del Trabajo son: trabajadores; empleadores; dirigentes sindicales; autoridades de Gobierno; miembros de la Judicatura (jueces de Letras del Trabajo y Ministros de Corte); organizaciones de trabajadores; representantes políticos; organizaciones de empleadores; organismos internacionales; universidades, y ONG's.

La Dirección del Trabajo lleva a cabo sus funciones a través de sus oficinas regionales constituidas por las Direcciones Regionales del Trabajo y las Inspecciones Provinciales y Comunales.

CLÁUSULA SEGUNDA: FINALIDAD DEL CONVENIO

Teniendo especialmente en cuenta que las entidades citadas precedentemente son fiscalizadoras y se relacionan con el Presidente de la República a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el objetivo del presente convenio es establecer en las Inspecciones Provinciales del Trabajo cabeceras de región de la Dirección del Trabajo, con exclusión de las ubicadas en las Regiones de Antofagasta, del Biobío, de Los Lagos y Metropolitana, un procedimiento que permita, por una parte, entregar información general acerca de los servicios que brinda la Superintendencia, y por la otra, efectuar la tramitación de solicitudes, reclamos y recursos de apelación, en adelante "presentaciones", que los usuarios regionales de la Superintendencia de Pensiones interpongan en contra de resoluciones y decisiones emanadas de los Organismos Administradores fiscalizados por esta última Entidad.

Lo anterior, permitirá a los usuarios de la Superintendencia, efectuar sus presentaciones en las Inspecciones Provinciales del Trabajo cabeceras de cada región, cumpliendo con los requisitos de admisibilidad correspondientes, debiendo la Dirección remitir dichas presentaciones a la sede central de la Superintendencia, ubicada en la Región Metropolitana de Santiago, para estudio y emisión de dictamen.

CLÁUSULA TERCERA: COMPROMISOS DE LA SUPERINTENDENCIA

En este marco de colaboración, la Superintendencia se compromete a:

- a) Instalar y mantener en línea el sistema de información denominado "Frontal de atención" en el o los PC o equipos de las Inspecciones Provinciales del Trabajo que son cabeceras de cada región.

- b) Capacitar a los funcionarios de las Inspecciones del Trabajo de la Dirección, en el uso y manejo del Sistema Frontal de Atención, como respecto de los trámites que los usuarios pueden iniciar para conocimiento y resolución de la Superintendencia.
- c) Capacitar de manera general a los funcionarios de las Inspecciones del Trabajo que se definan por la Dirección, sobre el sistema de pensiones y el seguro de cesantía fiscalizados por la Superintendencia, especialmente en materia de los beneficios previsionales y del seguro de cesantía, por vincularse a las reclamaciones más frecuentes.
- d) Nombrar a un responsable y encargado institucional, como contraparte permanente de la Dirección del Trabajo, para los efectos de la instalación, implementación, mantenimiento y control del sistema de información antes citado, y para aclarar dudas y consultas que se presenten en el proceso de atención de usuarios en regiones.
- e) Establecer un procedimiento expedito mediante el cual se pueda subsanar cualquier dificultad técnica.
- f) Disponer de una casilla de correo electrónico especialmente habilitada para atender consultas de todas las Inspecciones Provinciales del Trabajo que formen parte de la ejecución del presente convenio.
- g) Proporcionar un manual con los trámites que los usuarios pueden realizar ante las Inspecciones del Trabajo, con indicación de los requisitos de admisibilidad para cada uno de ellos, para posterior conocimiento y resolución de la Superintendencia, y
- h) Proporcionar folletería y material audiovisual -si corresponde- con información ilustrativa para cada trámite que los usuarios pueden realizar ante la Superintendencia.

CLÁUSULA CUARTA: COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO

La Dirección del Trabajo, a través de las Inspecciones Provinciales del Trabajo cabeceras de región, se compromete a:

- a) Entregar información y orientación general a los usuarios regionales acerca del procedimiento que deben seguir para interponer una presentación para conocimiento y resolución posterior de la Superintendencia de Pensiones.
- b) Proporcionar folletería explicativa, declarativos institucionales y formularios pertinentes a los usuarios que lo requieran, ya sea por interés general o para formular una presentación, cuya materia es de competencia de la Superintendencia.
- c) Recibir, a través de las Inspecciones Provinciales del Trabajo, las presentaciones con la documentación probatoria o de respaldo y canalizarlas a la Sede Central de la Superintendencia para estudio, investigación y pronunciamiento respectivo, en los plazos a que se refiere el artículo 24 de la Ley N° 19.880, de 2003, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

- d) Proporcionar información general acerca del estado de un trámite, o en su defecto, informar al peticionario que puede efectuar dicha consulta en la Página WEB o en el Call Center de la Superintendencia.
- e) Nombrar a un responsable y encargado institucional, como contraparte permanente de la Superintendencia, para los efectos de la implementación y seguimiento y aspectos generales del presente convenio.
- f) Informar de inmediato cualquier falla técnica que se detecte en el correcto funcionamiento del “Frontal de atención”, o en relación al proceso de asistencia de usuarios de la región, cuya solución esté supeditada a acciones que deba realizar la Superintendencia.

CLÁUSULA QUINTA: RESPONSABILIDAD

La Superintendencia será responsable de instalar, implementar y mantener el sistema de información denominado “Frontal de Atención”, como asimismo mantener el stock de formularios, instructivos, declarativos, y folletería de su Institución.

Asimismo, cualquier modificación en los procedimientos de atención ciudadana que efectúe la Superintendencia, deberá comunicarlo oportunamente a la Dirección del Trabajo, a través del Encargado de la implementación y seguimiento del presente Convenio que se hubiere designado por la Dirección.

La Superintendencia se hará responsable de la designación de los funcionarios que se harán cargo de las actividades de capacitación a que se refieren las letras b) y c) de la cláusula tercera del presente convenio, y de los costos de pasajes y viáticos de los mismos.

CLÁUSULA SEXTA: IMPLEMENTACIÓN

La implementación se realizará en 2 etapas: la primera etapa contemplará una prueba piloto en 2 Inspecciones Provinciales cabeceras de Regiones por un período de 6 meses: V Región de Valparaíso y VI Región del Libertador General Bernardo O’Higgins. La segunda etapa contemplará la incorporación de las demás Inspecciones Provinciales cabeceras de las Regiones: I, III, IV, VII, IX, XI, XII, XIV y XV.

CLÁUSULA SÉPTIMA: DIFUSIÓN

La Superintendencia y la Dirección del Trabajo se comprometen a incluir, en sus respectivos medios de difusión (páginas web, boletines, revistas, etc.) información acerca del presente Convenio, de tal forma que los trabajadores, pensionados y sus familias se interioricen acerca de este nuevo espacio de atención ciudadana que permitirá satisfacer sus demandas de servicios.

CLÁUSULA OCTAVA: PROPIEDAD INTELECTUAL

La propiedad intelectual del material de difusión que se pondrá a disposición de la Dirección del Trabajo, a través de las Inspecciones Provinciales del Trabajo, pertenece exclusivamente a la Superintendencia.

CLÁUSULA NOVENA: VIGENCIA DEL CONVENIO

El presente convenio es suscrito ad-referéndum, sujeto en su validez a la total tramitación de las resoluciones que lo aprueban; en cuatro ejemplares del mismo tenor y data, quedando dos en poder de cada parte, y entrará en vigencia a partir de la total tramitación de las resoluciones que procedan para su aprobación. Tendrá una duración indefinida.

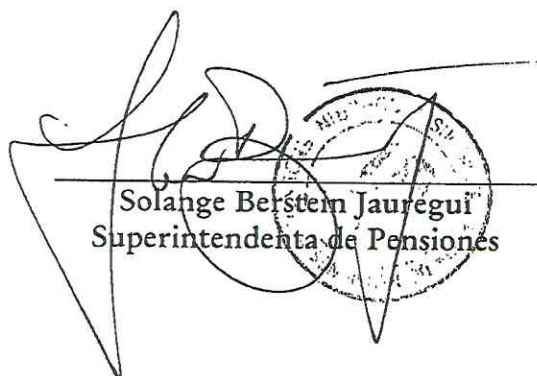
CLÁUSULA DÉCIMA: TÉRMINO DEL CONVENIO

La Dirección como la Superintendencia podrán poner término unilateralmente, sin causa justificada, al presente convenio, comunicando su voluntad por escrito con una anticipación de a lo menos dos meses.

CLÁUSULA UNDÉCIMA: REPRESENTACION

La personería de doña Solange Berstein Jauregui, para representar a la Superintendencia consta en el D.S. N° 13 de fecha 20 de marzo de 2006, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social, publicado en el Diario Oficial del 24 de abril de 2006, instrumento que no se acompaña por ser conocido por las partes.

La personería de doña María Cecilia Sánchez Toro para representar a la Dirección del Trabajo consta en el D.S. N° 63, de 31 de marzo de 2010, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, cuya copia no se adjunta por ser conocida por las partes.


Solange Berstein Jauregui
Superintendente de Pensiones


María Cecilia Sánchez Toro
Directora del Trabajo