



## ACTA N°2 SESIÓN EXTRAORDINARIA

Fecha: **13 de agosto 2024**  
 Modalidad: **Virtual**  
 Hora inicio: **10:10 horas.**  
 Hora término: **12:03 horas.**

<b>ORGANIZACIONES SINDICALES</b>		
	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
1	Adelaida Carrasco Aguilar	Sindicato Interempresa ISS Chile
2	Paula Rivas Villarroel	Sindicato de Trabajadores Profesionales y Técnicos de Metro

<b>ASOCIACIONES GREMIALES</b>		
	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
1	Alfred Budschitz	Asociación Gremial de Empresas Administración y Tercerización de RRGG-AGEST

<b>COLEGIOS PROFESIONALES, CENTROS PROFESIONALES Y AGRUPACIONES</b>		
	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
1	Carmen Espinoza Miranda	Asociación de Abogadas y Abogados Laboralistas
2	Natalia Bravo Peña	Asociación de Abogadas Feministas

<b>DIRECCIÓN DEL TRABAJO</b>		
	<b>NOMBRE</b>	<b>Dependencia</b>
1	Laura Vázquez	Subdirectora del Trabajo
2	Paola Cornejo	Jefa de Gabinete Subdirección
3	Martín Oyarzo	Secretario Ejecutivo COSOC – Jefe Unidad de Participación Ciudadana y Enfoques Transversales
4	Nataly Astorga	Jefa Departamento de Gestión y Desarrollo

5	Natalie Couratier	Jefa Departamento de Atención de Usuarios
6	Anita Tureo	Jefa Unidad de Análisis y Gestión de Procesos (Departamento Gestión y Desarrollo)
7	Loreto Ossandón	Analista de Gestión (Departamento de Gestión y Desarrollo)
8	Gabriel Prado	Profesional de Apoyo Unidad de Participación Ciudadana y Enfoques Transversales
9	Natalia Díaz	Profesional de Apoyo Unidad Participación Ciudadana y Enfoques Transversales

<b>AUSENTES</b>		
	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
1	Rodrigo Gallardo Flores	Asociación de Exportadores de Fruta de Chile A.G.
2	Rodrigo Muñoz Rubilar	Mesa Permanente de Diálogo Social y Laboral del Sector Frutícola

### **AGENDA DE REUNIÓN**

- En el marco de la definición de la Política de calidad de servicio y experiencia usuaria institucional, el Departamento de Gestión y Desarrollo de la Dirección del Trabajo realizará una presentación al Consejo de la Sociedad Civil de la DT, para luego abrir un espacio de preguntas y comentarios con el objetivo de conocer su opinión al respecto y nutrir la elaboración de dicha Política.

### **DESARROLLO DE LA SESIÓN**

**Martín Oyarzo**, Secretario Ejecutivo del COSOC, da la bienvenida y agradece a todos/as por su participación en esta segunda sesión extraordinaria del Consejo de la Sociedad Civil de la Dirección del Trabajo. Explica que se ha convocado a esta sesión extraordinaria para abordar temas de experiencia usuaria y calidad de servicio. Comenta que durante la jornada se contará con una presentación del Departamento de Gestión y Desarrollo, posteriormente se abrirá un espacio de preguntas y comentarios para que los miembros del Consejo puedan generar opiniones a partir de lo revisado en la presentación.

**Laura Vázquez Rodríguez**, Subdirectora del Trabajo, por problemas técnicos con la conexión no puede realizar su saludo.

**Martín Oyarzo** comenta que la Subdirectora les envía a todos un saludo fraterno, tanto a los Consejeros/as y como a las/os funcionarias/os que se encuentran en la sesión.

**Nataly Astorga**, Jefa del Departamento de Gestión y Desarrollo, saluda y agradece la voluntad que han tenido los/as consejeros/as para participar el día de hoy en esta sesión extraordinaria.

Comenta que el motivo de convocatoria dice relación con el programa de mejoramiento de la gestión de calidad de servicio y experiencia usuaria, cuya etapa para este año nos exige poder aprobar una política de calidad de servicio de la Dirección del Trabajo y, en ese sentido, se exige un mecanismo consultivo respecto de aquellos aspectos relevantes que debiesen ser incluidos en esta política para los/as funcionarios/as y por otra parte, para los miembros integrantes del COSOC.

**Loreto Ossandón**, Analista de Gestión del Departamento de Gestión y Desarrollo, saluda y comenta que, si bien este proceso se enmarca en un PMG, se han esforzado en hacer algo más participativo, y por lo tanto poder incluir en estas políticas, estos diagnósticos y en los planes de acción que deben hacer durante este año, la opinión tanto de los/as funcionarios/as como la del COSOC.

Loreto comienza a presentar señalando que esto se enmarca principalmente en poder mejorar la atención usuaria. Invita a los/as participantes a pensar cómo sería una mejor atención en la Dirección del Trabajo, cuáles son los problemas, los trámites que conocen, qué aspectos pueden ser mejorados, etc. Comenta que existen ciertas consideraciones al momento de dar una opinión, ya que puede haber distintos tipos de atención, dependiendo de los trámites, las solicitudes, las emociones vinculadas a los trámites, incluso las condiciones regionales pueden ser distintas, también puede considerarse el género, debido a que -por ejemplo- las mujeres prefieren trámites de manera remota porque optimiza los tiempos.

Plantea como primera pregunta: **“Desde su conocimiento, ¿cómo ustedes podrían distinguir a las personas (ustedes o personas que representan) que vienen a la Dirección del Trabajo?”**.

Señala que debemos hacer una diferencia entre las empresas privadas y las instituciones pública en cuanto a la atención del usuario/a, debido a que las empresas privadas buscan la fidelización, ser recomendadas, pueden elegir un segmento de clientes al cual van a brindar sus servicios, y las personas que utilizan estas empresas buscan tecnología de punta y experiencias novedosas; por otro lado, el Estado no puede negarle la atención a ninguna persona, por lo cual debemos tratar de buscar que los canales de acceso, más que segmentar públicos, tengan que dar la mayor diversidad de accesos con el objeto de que nadie quede fuera de la atención del Estado. Indica que las personas esperan capacidad de respuesta del sistema público, confiabilidad, igualdad de trato y simplicidad en los trámites.

Plantea las siguientes preguntas para reflexionar y comentar: **¿Cómo imaginan una experiencia ideal de la Dirección del Trabajo? ¿Cuáles son cualidades que podrían destacar y que la Dirección del Trabajo debiera mantener? ¿Qué problemas pueden identificar en la atención que brinda la Dirección del Trabajo y qué soluciones podría recomendar?**

**Adelaida Carrasco** indica que existe un avance de acuerdo con lo que se ha sugerido por parte del COSOC respecto a la atención remota o atención de público en todas las Inspecciones del Trabajo e incluso en la página web de la Dirección del Trabajo, la cual se ha ido modernizando, permitiendo que los mismos usuarios tengan mejor acceso a la información. Señala que uno de los puntos que puede mejorar en cuanto a la atención dentro de la Dirección del Trabajo, es la

inclusión, como implementar lengua de señas o implementar lenguas de acuerdo con las características territoriales, como, por ejemplo, el Mapudungun en la Araucanía.

**Carmen Espinoza** comienza explicando que ella trabaja asesorando a sindicatos, por lo que una de las dificultades que ha percibido en el último tiempo es que las/los dirigentas/es sindicales no tienen buena relación con la virtualidad, pero cuando van de forma presencial a la Dirección del Trabajo, estas/os son instadas/os a realizar el trámite por la página web.

Señala que los avances en la página web son excelentes, pero al momento de ayudar a las/os dirigentas/es ha encontrado ciertas dificultades para realizar los trámites. Por lo que indica que se debe poner atención respecto a esto, especialmente en aquellos sectores con más dificultades con la tecnología, como es el caso de los territorios más alejados como lo es el campo.

**Paula Rivas** saluda y señala que la brecha digital es un tema importante, no tan solo para los/as dirigentas/as sindicales, sino también para los/as trabajadores/as. Indica que hay distintos temas con la brecha digital, una de ellas es que tengan la conexión necesaria para poder tener una comunicación online adecuada, lo segundo es que puedan tener los equipos adecuados que permitan mantener esa comunicación y, tercero, que se tengan las capacidades o la capacitación para poder utilizarlo de buena forma.

Indica que, por otra parte, los/as trabajadores/as no hacen uso habitual de la Inspección del Trabajo, salvo cuando tienen dudas con respecto a situaciones que les están pasando en su espacio laboral o cuando tienen dudas sobre cuestiones más fortuitas, que tiene que ver con situaciones puntuales.

Señala que, en cuanto a los/as dirigentas/as sindicales, las consultas que van a hacer directamente a la Inspección, a través de la atención preferente, les evita tener que esperar 3 o 4 horas, pero claramente va a depender del lugar donde se encuentre la Inspección.

Menciona que la atención online no busca reemplazar la atención personal, y que si decide ir a una atención presencial espera que esta sea más expedita, que exista un rango de horario en que se pueda atender o saber cuál es el tiempo de espera particular.

Comenta que uno de los problemas que ha podido identificar es que en diferentes Direcciones del Trabajo tienen criterios distintos o entregan información distinta, y, por lo tanto, recomienda realizar una unificación de información y criterios.

**Alfred Budschitz** entrega un saludo y comenta que el problema que ha podido identificar de acuerdo con lo que le han comentado sus socios, es que para ingresar a la página de la Dirección del Trabajo las personas comparten un mismo usuario y contraseña de la empresa, por cuanto existe mucha información altamente sensible. Lo que sugiere es que exista diferentes perfiles en la misma empresa y que la información contenida en ellos no pueda ser modificada.

**Paola Cornejo**, Jefa de Gabinete de Subdirección, agradece a la Unidad de Participación Ciudadana y Enfoques Transversales por la convocatoria, a Nataly y su equipo por la presentación, y a los/as Consejeros/as por asistir a la reunión extraordinaria y por entregar sus valiosas propuestas.

**Adelaida Carrasco** comenta que la atención presencial desde el punto de vista como dirigente sindical, se realiza a través del Departamento de Relaciones Laborales de manera preferencial, por lo que es más rápida, pero en cuanto a la atención virtual, han existido diferentes problemas, por ejemplo, al momento de sacar un certificado del mismo dirigente, la página se queda pegada y no permite descargarlo, por lo que finalmente el dirigente se ve en la obligación de llamar al encargado de Relaciones Laborales o se le envía un correo con la finalidad de solicitarle dicho certificado.

Señala, por otro lado, que los formularios que están implementados dentro de la página web son fáciles de comprender para el/la trabajador/a y algunos/as dirigentes sindicales que a lo mejor no entienden de la materia.

Indica que una de las soluciones que se puede implementarse en la página web, es agregar una guía de cómo realizar ciertos trámites, que ayude a orientar al usuario/a. Y en cuanto a la presencialidad, sería ideal que la hora de atención pueda ser solicitada de forma anticipada (por ejemplo, como lo realiza el Registro Civil e Identificación).

**Alfred Budschitz** complementando lo dicho por Adelaida señalando que se podría implementar un video corto explicando la utilización de la página web.

**Loreto Ossandón** consulta a los Consejeros/as si los datos de las plataformas, documentos o certificados que solicitan tienen los datos correctos.

**Adelaida Carrasco** señala que, por el lado de los empleadores, a veces la información que ingresa no es la misma que aparece en el documento, debido a que se encuentra parcializado o se encuentra cambiado, y hay veces en que deben realizar el cambio de forma manual. Hay ocasiones en que se cae la página, o al momento de ingresar un documento no se le permite, y por lo tanto deben esperar 24 horas para poder intentarlo de nuevo o directamente hacerlo de forma presencial.

**Loreto Ossandón y Nataly Astoga** se despiden, y agradecen el entusiasmo y la voluntad de participar en la sesión extraordinaria.

**Martín Oyarzo** resuelve dudas de los Consejeros/as. Agradece a todos por su participación en la reunión y cierra la sesión.

**Cierre sesión a las 12:03 horas.**

**Nota:** Este documento es un extracto de los temas tratados en la reunión. Las presentaciones en formato PowerPoint estarán disponibles junto con el acta en la página web correspondiente.