

COSOC
DIRECCIÓN DEL TRABAJO



ACTA N°4 SESIÓN EXTRAORDINARIA

Fecha: **Lunes 22 de septiembre**
Modalidad: **Online**
Hora inicio: **15:00 hrs**
Hora término: **16:00 hrs**

ORGANIZACIONES SINDICALES

	NOMBRE	CARGO	ASISTENCIA
1	Karen Gonzáles Sanhueza	Sindicato Interempresa Walmart Alameda y Otros.	Ausente (Justificada)
2	Sergio Cisternas Navarro	Sindicato de Trabajadores de Empresa Tobalaba Store S.A.	Ausente (Justificado)
3	Claudia Muñoz Ramírez	Sindicato de Profesionales y Técnicos de Aguas Andinas S.A.	Presente
4	Gino Tramontina Fuentes	Sindicato Ripley Call Center.	Presente

ASOCIACIONES DE EMPLEADORES DE LA GRAN EMPRESA

	NOMBRE	CARGO	ASISTENCIA
1	Carlos Urenda Aldunate	Consejo Minero de Chile A.G.	Presente
2	Rodrigo Mujica Varas	Sociedad de Fomento Fabril Federación Gremial	Presente

ASOCIACIONES DE EMPLEADORES DE LA PEQUEÑA Y/O MEDIANA EMPRESA

	NOMBRE	CARGO	ASISTENCIA
1	Eduardo Castillo Agurto	Federación Gremial De Organizaciones, Dueños Y Conductores De Taxis Colectivos, Transporte Público Y Privado De La Región Metropolitana New Fetabayco - New Fetabayco F.G.	Presente
2	Lilia Jerez Arévalo	Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile (Federación Gremial Nacional)	Ausente (justificado)

UNIVERSIDADES, CENTRO DE ESTUDIO, ASOCIACIONES DE GREMIOS PROFESIONALES, COLEGIOS PROFESIONALES

	NOMBRE	CARGO	ASISTENCIA
1	Eduardo Tognarelli Guzmán	Colegio de Kinesiólogos De Chile Asociación Gremial	Ausente

FUNDACIONES, ONG, CORPORACIONES

	NOMBRE	CARGO	ASISTENCIA
1	Enrique Mellado Espinoza	Corporación Movimiento Unitario Campesino y Etnias de Chile	Presente

COOPERATIVAS O ASOCIACIONES DE COOPERATIVAS

	NOMBRE	CARGO	ASISTENCIA
1	Horacio Azócar Bustamante	Confederación General de Cooperativas de Chile CONFECOOP Chile Ltda.	Ausente

ORGANIZACIONES QUE PROMUEVAN INTERESES DE GÉNERO

	NOMBRE	CARGO	ASISTENCIA
1	Boris Garrido Ramos	Fundación MÁS DIRECTORES LGBTIQANB+	Presente
2	María José Arancibia	Asociación de Abogadas Feministas de Chile ABOFEM	Ausente

ORGANIZACIONES QUE REPRESENTEN A PERSONAS DE GRUPOS TRADICIONALMENTE EXCLUIDOS

	NOMBRE	CARGO	ASISTENCIA
1	Eva Gómez Bracamonte	Asociación Compromiso Migrante	Presente
2	Stefany Céspedes Vaca	Sociedad Protectora de Ciegos Santa Lucía o Fundación Luz	Ausente (Asiste suplente)

OTROS ASISTENTES

	NOMBRE	DEPENDENCIA
1	Nataly Astorga	Jefa Departamento de Gestión
2	Camilo Valenzuela Benavente	Jefe Unidad Análisis y Gestión de Procesos
3	Giorgio Marchioni Beroiza	Profesional Dpto. de Gestión
4	Cristóbal Cerda Portal	Profesional Dpto. de Gestión
5	Angela Poblete	Consejera Suplente Fundación Luz
6	Martín Oyarzo Alfaro	Secretario Ejecutivo COSOC / Jefe Unidad de Participación Ciudadana y Enfoque de género
7	Ángela Varas Pizarro	Secretaria de Actas COSOC / Profesional de Apoyo Unidad de Participación Ciudadana y Enfoques Transversales

TABLA

- Presentación Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

DESARROLLO REUNIÓN

En el marco de la actualización de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, desde el Departamento de Gestión y Desarrollo se realiza una breve presentación sobre el Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. En esta instancia se abre el espacio al diálogo respecto a las siguientes interrogantes:

- 1) ¿Qué cualidades destacarías de la Dirección del Trabajo
- 2) Para brindar una mayor calidad de servicio a las personas o usuarios ¿Qué atributos mejoraría de la atención?
- 3) ¿Qué problemas pueden visualizar en la atención a las personas usuarias?
- 4) ¿Cómo solucionarían los problemas?

Frente a estas interrogantes se realizan las siguientes intervenciones:

- 1) Desde la organización sindical se indica que se destaca el apoyo integral de la Dirección del Trabajo hacia las y los trabajadores, sin embargo, se señala que esa cualidad se ve mermada por factores como la falta de recursos o presupuesto para implementar medidas para mejorar el Servicio. Se indica también que es valioso el ejercicio de hacer revisión de las respuestas a encuestas de evaluación del Servicio que se realizan posterior a las atenciones. Además, se manifiesta que en periodos del año en donde a propósito del aumento de reclamos por despido se deriva a la atención digital, existe frustración en los usuarios al no recibir el mismo acompañamiento que recibirían a través de un funcionario. Se propone mejorar la atención incorporando funcionarios que, al igual que en otros Servicios, apoyen a las personas que esperan ser atendidas a realizar su trámite en línea, con el fin de agilizar la atención.
- 2) Se destaca también el conocimiento técnico de la DT y el compromiso de incluir la experiencia usuaria de personas con y sin discapacidad. Sin embargo, existe la duda de si la plataforma donde se realizan los procesos cuenta con accesibilidad para personas con discapacidad visual. Sobre esto, desde la DT se indica que eso se aborda desde la transformación digital y que se está evaluando la posibilidad de agregarlo a las mejoras que se deben implementar dentro del plan.
- 3) Se indica que se ha avanzado respecto a Mi DT, sobre todo en lo que respecta a las organizaciones sindicales, sin embargo, sigue siendo un espacio a mejorar ejemplo de esto es la dependencia que aún existe de la ventanilla sindical antigua, por lo que todos los trámites con certificado requieren de un segundo acceso.

- 4) Se indica que existen problemas con la página de Mi DT, se sugiere mejorar la estabilidad de los sistemas para que funcionen de mejor manera. Así como también una mayor visibilidad de los teléfonos de ayuda en caso de presentarse alguna emergencia.
- 5) Se señala que se ha tenido una buena experiencia en el área de mediación, se manifiesta que ha sido una instancia eficiente y acertada. A la vez, se indica que sería bueno aumentar las fiscalizaciones, sobre todo en el sector agrícola ya que se observa una deficiencia.
- 6) Para la mejora del Servicio se indica que es importante que exista la posibilidad de que sindicatos puedan hacer seguimiento de la ejecutoriedad de las sanciones que se aplican a las empresas, ya que estas multas tienen una función disuasoria para que las empresas no continúen infringiendo los derechos laborales de los trabajadores.
- 7) Desde el Departamento de Gestión y Desarrollo se comprometen a hacer envío de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria una vez que se encuentre finalizada para que el COSOC pueda revisarla en profundidad y hacer comentarios de ser necesario.

