



**DEPTO. DE ATENCION DE  
USUARIOS**

CANAL DE ATENCION  
PRESENCIAL  
E230762/2022

**OFICIO CIRCULAR Nº: 2000-53/2022**

**ANT.:**

- 1.- Necesidades de buen Servicio.
- 2.- Instalación sistema gestión de fila en las Unidades de Atención de Usuarios de las Inspecciones Provinciales y Comunales del Trabajo que indica.

**MAT.:**

Imparte instrucciones y detalla responsabilidades para la operación del sistema de gestión de filas.

**SANTIAGO, 24/10/2022**

**DE : MARCOS ANTONIO GONZALEZ - JEFE DEPARTAMENTO SUBROGANTE -  
DEPTO. DE ATENCION DE USUARIOS - DEPTO. DE ATENCION DE  
USUARIOS**

**A : DIRECTORAS Y DIRECTORES REGIONALES DEL TRABAJO  
COORDINADORAS Y COORDINADORES DE ATENCIÓN DE USUARIOS  
INSPECTORAS E INSPECTORES PROVINCIALES/COMUNALES DEL  
TRABAJO**

Considerando la implementación del actual sistema de gestión de Filas (SGF), se dicta esta Circular cuyo objetivo es establecer los lineamientos centrales, instrucciones y responsabilidades que se derivan de la utilización del SGF en las Unidades de Atención de Usuarios de las Inspecciones Provinciales y Comunales del Trabajo.

El SGF es de uso OBLIGATORIO en las Oficinas en que se ha habilitado para la atención de todos los usuarios y usuarias que asisten a realizar trámites o consultas en la unidad de atención de usuarios o unidad de relaciones laborales, deberán hacerlo obteniendo previamente un ticket de atención.

Conocidas ya por la institución, las siguientes son algunas de las ventajas de utilizar el SGF como herramienta de gestión:

- Proporciona información detallada acerca de la atención que se brinda al usuario o usuaria.
- Optimiza la capacidad de atención y servicio en los momentos de mayor demanda.
- Mejora la experiencia del usuario/a al reducir los tiempos de espera.
- Aumenta positivamente la percepción de los usuarios frente a la institución.
- Permite la gestión en tiempo real por parte del Jefe de Unidad o Jefe de Oficina.

Otra ventaja es que permitirá el agendamiento de hora de atención para realizar trámites o consultas en materias laborales, previsionales o de seguridad y salud en el trabajo, en el canal de atención presencial.

El sistema, denominado *Deb Media*, se compone de un Tótem dispensador de números, monitor(es) conectado(s) al tótem para mostrar los turnos llamados y en atención, software que permite las parametrizaciones y genera reportes necesarios para la gestión, la operación del sistema considera, en el caso de la Dirección del Trabajo, la intervención de los Asistentes Laborales en calidad de ejecutivos de atención y de los Jefes de Unidad, Jefes de Inspección, Coordinadores, y funcionarios del nivel central con permisos diferenciados de acuerdo al perfil del cargo.

- Administrador de Compañía

Está destinado a funcionarios y funcionarias del Departamento de Atención de Usuarios con acceso a la información disponible de cada una de las oficinas en el sistema, permite desarrollar las mismas acciones del perfil "jefe de sucursal" pero en todas las oficinas.

- Jefe de Sucursal

Destinado a Jefes/as de Inspección que no atienden usuarios directamente, su propósito es realizar la supervisión y ajustes necesarios para la gestión de la atención presencial de usuarios. Este perfil tiene acceso a la Oficina en que se desempeña el funcionario.

También es el perfil asignado a los Coordinadores Regionales de Atención de Usuarios quienes pueden acceder a información detallada de cada una de las oficinas de la Región en que se desempeñan.

- Jefe de Sucursal con Atención

Para funcionarios que, junto a su labor de jefatura, realizan atención de usuarios, les permite efectuar los monitoreos y la asistencia laboral, regularmente asignado a los Jefes de Unidad de Atención de Usuarios. Su acceso es a la Inspección en que cumplen su función.

- Puesto de Atención

Destinado a Asistentes Laborales (ejecutivos del sistema) y corresponde a la plataforma de trabajo de funcionarios y funcionarias, desde donde realizan los llamados y clasifican las atenciones realizadas.

## **DE LOS MANUALES**

Se dispone de dos de manuales de la operación y funcionamiento del Sistema Gestión de Fila, los que deben estar siempre disponibles y ser debidamente estudiados, según corresponda, por los Jefes de Oficina y Jefes de las Unidades de Atención de Usuarios establecidos (Supervisores), los Asistentes Laborales (ejecutivos) y sus reemplazantes respectivamente, a fin de mantener la gestión fluida en el día a día en las Inspecciones del Trabajo donde esté instalado.

## **RESPONSABILIDADES**

### 1.-Responsabilidades de Inspectores/as Provinciales y Comunales del Trabajo y Jefaturas de Unidad de Atención de Usuarios: perfil Jefe de Sucursal.

- En forma previa al inicio de la atención debe verificar que el sistema se encuentre funcionando el tótem con su pantalla de acceso y monitores; asistentes laborales conectados y disponibles a las 09:00 horas.
- En caso de presentar problemas, realizar el reporte por correo electrónico a la empresa que presta el servicio, siguiendo las indicaciones contenidas en esta misma Circular.
- Otorgar acceso a funcionarios/as que cumplen labores de reemplazo como Asistentes Laborales, Creando o eliminando ejecutivos/as según la necesidad de operación de la Oficina.
  
- Gestionar el modo de atención de Asistentes Laborales según el flujo de público y trámites que vengán a realizar.
- Obtener e interpretar los reportes de operación para tomar decisiones que conlleven un mejor funcionamiento de la Oficina de Atención de Público.
- Realizar y entregar los correspondientes reportes estadísticos que sean requeridos por Jefaturas Superiores del Servicio.
- Manejar correcta y completamente el proceso de cambio del rollo de papel del kiosco.
- Formular oportunamente los requerimientos de papel para el totem a la Coordinación respectiva.

### 2. Responsabilidades Asistente Laboral:

- Previo al inicio de la atención, establecido a las 09:00 horas, debe ingresar a la plataforma de atención, iniciando oportunamente la sesión con su nombre de usuario y contraseña.
- Revisar que esté configurado en el número de módulo correcto.
- Efectuar las llamadas y rellamadas de los turnos asignados a su módulo de atención
- Realizar las atenciones de acuerdo a procedimiento actualizado establecido en el Manual de Atención de Usuarios.
- Al finalizar, debe clasificar la atención otorgada, de acuerdo al subtrámite realizado por el usuario.
- Utilizar la opción de pausa cuando corresponda (Colación/pausa saludable/permiso)
- Cerrar sesión en SGF una vez finalizada la atención de usuarios y usuarias en espera, tras el cierre del ingreso a la Oficina.
- Manejar correcta y completamente el proceso de cambio del rollo de papel del kiosco.

### 3.- Responsabilidades del Coordinador/a de Atención de Usuarios

En el marco de una de sus principales funciones "*Apoyar y supervisar por medio de los sistemas informáticos u otros disponibles, el correcto funcionamiento de la atención presencial de usuarios en las oficinas de su jurisdicción, con especial énfasis en la calidad y oportunidad del servicio brindado*", los Coordinadores/as deberán:

- Verificar diariamente al inicio de la jornada (9:00 horas), que las oficinas a su cargo atiendan en conformidad a las presentes instrucciones.

- Monitorear las condiciones en que se desarrolla la atención de usuarios a través de la revisión de reportes del sistema.
- Recibir alertas diarias y gestionar con los Jefes/as de Inspección y Director/a Regional acciones tendientes a mejorar las condiciones de atención del momento en términos de tiempos de espera y de atención de los usuarios, módulos disponibles
- Obtener y analizar periódicamente informes de atención del sistema y presentar al Director/a Regional del Trabajo.

#### 4.- Responsabilidades del Director/a Regional

- A los Directores/as Regional les corresponde la responsabilidad de velar por el uso obligatorio del sistema de gestión de Filas en todas las Inspecciones que lo disponen dentro de la jurisdicción, en conformidad a las instrucciones que emanen del Departamento de Atención de Usuarios.
- Realizar con la coordinación de la línea análisis periódicos de la información obtenida del Sistema, y
- Determinar en conjunto con el equipo regional, medidas de mejoras de la atención presencial de usuarias y usuarios de carácter transitorio y permanente.

#### **PUESTA EN FUNCIONAMIENTO Y CIERRE DIARIO**

1. Obligatoriedad de su uso: de no mediar una falla técnica, cualquiera sea su origen, el SGF debe estar operando continuamente durante toda la jornada diaria de atención en las Unidades de Atención de Usuarios.
2. Puesta en funcionamiento diario: Previo al inicio de la jornada de trabajo, establecida a las 09:00 , se verificará el funcionamiento del sistema y que Asistentes Laborales estén conectados correctamente.
2. Del término de la atención diaria: Cada Asistente Laboral al término definitivo de la jornada de atención del día, deberá cerrar su sesión, conforme las instrucciones del "Manual Tutorial de conexión a botonera DT". El cierre definitivo del día se realiza de manera automática a las 23:00 horas aproximadamente.

#### 1. **FALLAS O ALERTAS DE PROBLEMAS DEL SGF.**

Ante cualquier problema de funcionamiento de pantallas, impresora, monitores y/o desconexión de sistema, etc., el protocolo a seguir por parte del Supervisor/a será el siguiente:

1.- Enviar directamente el reporte del incidente al correo [soporte@aminorte.cl](mailto:soporte@aminorte.cl), con copia a [atencionpresencial@dt.gob.cl](mailto:atencionpresencial@dt.gob.cl) y a la Coordinación Regional de Atención de Usuarios respectiva.

2.- Los reportes deberán hacerse inmediatamente de detectado el problema, a fin de asegurar la continuidad del funcionamiento del SGF,

3.- Una vez resuelto el problema o programada la visita técnica en caso de requerirse, se informará al correo [atencionpresencial@dt.gob.cl](mailto:atencionpresencial@dt.gob.cl) y a la Coordinación Regional. Esta información hace posible realizar el monitoreo de las solicitudes que se formulan a la empresa prestadora del servicio y llevar el control

del tiempo de respuesta, para los fines administrativos que corresponda de acuerdo al contrato suscrito con la empresa.

Será responsabilidad de cada Jefe/a de Oficina dar a conocer la presente instrucción, bajo firma a funcionarias y funcionarios involucrados, no obstante, la responsabilidad jerárquica de Directores/as Regionales del Trabajo, quienes deben supervigilar el adecuado uso del SGF en las Inspecciones de su jurisdicción.

Saluda atte. a Usted



**MARCOS ANTONIO GONZALEZ ROJAS**  
**JEFE DEPARTAMENTO SUBROGANTE**  
**DEPTO. DE ATENCION DE USUARIOS**

MGR / mca

Distribución:  
JEFE GABINETE  
DAU  
OF. PARTES  
ATENCIÓN PRESENCIAL  
DESTINATARIOS

Firmado Electrónicamente en Conformidad con el Artículo 2º letra F y G de la Ley 19.799