

ACTA N°6
SESIÓN ORDINARIA N°5

Fecha: **14 de diciembre de 2023**
 Modalidad: **Virtual**
 Hora inicio: **16:30 horas.**
 Hora término: **18:00 horas.**

María Raposo Ramírez

ORGANIZACIONES SINDICALES		
	NOMBRE	CARGO
1	Adelaida Carrasco Aguilar	Presidente de Sindicato Interempresa ISS Chile

ASOCIACIONES GREMIALES		
	NOMBRE	CARGO
1	Alfred Budschitz	Asociación Gremial de Empresas Administración y Tercerización de RRHH - AGEST
2	Rodrigo Gallardo Flores	Asociación de Exportadores de Frutas de Chile A.G.

FUNDACIONES, CORPORACIONES, ONG Y OTROS		
	NOMBRE	CARGO
1	Rodrigo Muñoz Rubilar	Secretario Ejecutivo de la Mesa Permanente de Diálogo Social y Laboral del Sector Frutícola

COLEGIOS PROFESIONALES, CENTROS PROFESIONALES Y AGRUPACIONES		
	NOMBRE	CARGO
1	Carmen Espinoza Miranda	Presidente de la Asociación de Abogadas/as Laboralistas de Chile (AGAL)
2	María José Arancibia Galdámez	Co Directora del Derecho del Trabajo Asociación de Abogadas Feministas ABOFEM
3	Natalia Bravo Peña	Co Directora del Derecho del Trabajo de Asociación de Abogadas Feministas ABOFEM

DIRECCIÓN DEL TRABAJO		
	NOMBRE	Dependencia
1	Cristián Umaña Bustamante	Subdirector del Trabajo

2	Rodrigo Henríquez Moya	Jefe Unidad de Coyuntura y Participación Ciudadana/Secretario Ejecutivo COSOC
3	Constanza Bravo Nilo	Jefa Unidad de Diálogo Social y Asistencia Técnica/Secretaria de Actas del COSOC
5	Rodrigo Rivera Nolf	Asesor Sub director del Trabajo
6	Natalia Herrera	Asesora Sub director del Trabajo
7	Loreto Ossandón Nuñez	Dep. de Gestión y Desarrollo
8	Anita Tureo Delgado	Dep. de Gestión y Desarrollo
9	Gabriela Morales	Dep. de Gestión y Desarrollo
10	Giorgio Marchioni	Dep. de Gestión y Desarrollo
11	Ingrid Barría	Asesor Sub director del Trabajo
12	Carolina Bascuñán	Dep. de Relaciones Laborales

INVITADOS/AS		
	NOMBRE	INSTITUCIÓN
1	Antonella Valenzuela Alvarado	Subsecretaría del Trabajo

AUSENTES		
	NOMBRE	CARGO
1	Paula Rivas Villarroel	Sindicato de Trabajadores Profesionales y Técnicos de Metro
2	María Soledad Fernández	Asociación Chilena de Empresas de Tecnologías de Información – ACTI
3	Héctor Medina Alegría	Sindicato N°1 de Trabajadores de Huachipato.
4	Franco Stefano Beghelli Beghelli	Cooperativa Red Compartir

Agenda de reunión

1. Informe Diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria
2. Balance y evaluación actividades 2023 del COSOC

Desarrollo de la sesión

Constanza Bravo, del Departamento de relaciones laborales da la bienvenida y presenta la agenda la reunión.

Cristián Umaña, subdirector del trabajo, reconoce la labor del COSOC y la necesidad de establecer coordinación con otras organizaciones. Valora positivamente la gestión del Consejo y así como también el apoyo de los funcionarios del Departamento de gestión y desarrollo y de aquellos que trabajan permanentemente en el COSOC.

1. Informe Diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria

Loreto Ossandón del Departamento de gestión y desarrollo, presenta del Informe diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria, que se relaciona con un PMG del año 2023, en cuyo contexto se debió constituir un Comité de calidad y experiencia usuaria, crear una política de calidad de servicio y ejecutar una actividad de concientización.

En este plano, se realiza un diagnóstico, considerando la encuesta e información adicional en poder de la DT, para detectar aspectos de mejora. De esta forma, se identificaron fortalezas, las que se encuentran dadas el buen desempeño en materia de comunicaciones hacia las personas usuarias, según el índice de innovación pública y que los reclamos se responden por debajo de los tiempos establecidos por la ley. Por otro lado, las debilidades se ubican en que las personas usuarias no vinculan su necesidad con el servicio/producto; desconocen las facultades de la DT; en segundo lugar, una habilitación no óptima hacia las personas usuarias, según el trámite y el perfil; la tercera debilidad encontrada se encuentra en que las líneas operativas no cuantifican los tiempos de respuesta, incluyendo la medición de las etapas del proceso, lo que impide analizar esta dimensión.

Los riesgos se relacionan con la inestabilidad de las plataformas informáticas de la DT y que los y las asistentes laborales no poseen información de los trámites digitales.

Puntos críticos se refieren a no contar con una plataforma para que las personas usuarias y funcionarias puedan dar seguimiento de sus trámites. Inestabilidad de las plataformas informáticas, problemas de interoperabilidad con el SRCI, que no existe homologación de los nombres de los trámites y por último en no contar con un Modelo de atención usuaria.

En lo que respecta a los ámbitos prioritarios, se identifican 9: Estabilidad en la pág. web, el portal MI DT y plataformas internas; seguimiento de estado del trámite para las personas usuarias; plataforma de seguimiento y reportabilidad, mejorar la habilitación y las comunicaciones hacia las personas usuarias, menorar la clasificación de los reclamos, estandarización de los registros administrativos, homologación de los nombres de los trámites, contar con los datos referidos a la atención usuaria de los servicios/ productos de las áreas operativas, construir un modelo de atención usuaria.

El consejero **Alfred Budschitz**, indica que las ISAPRES en pandemia acompañaron en los trámites digitales

Loreto Ossandón relata experiencias de la DT en pandemia para atender a las usuarias, la jefa del Departamento de atención de Usuarios informa que se han implementado mejoras en la atención virtual, pero también es necesaria mayor asignación de recursos.

Adelaida Carrasco hace presente que la información que entrega la DT se ha estado alineando en los distintos canales y entrega el ejemplo del IPS y que la DT debe mejorar su percepción de confianza con los y las usuarias.

Rodrigo Henríquez propone que el próximo año se de conocer la política de integridad de la DT.

2. Balance y evaluación actividades 2023 del COSOC

Rodrigo Henríquez indica que en entre los logros de este año 2023, en un ámbito formal es la publicación de las actas en la página web de la DT y que el Consejo funciona de manera regular.

Repasa los contenidos y temas tratados de las 4 sesiones regulares anteriores y releva el acceso a información y las facultades de la DT.

Desafíos del próximo año:

- Corresponde la renovación del consejo a mediados de año 2024.
- Coordinar acciones con los otros COSOC del sector trabajo.

Antonella Valenzuela de la Subsecretaría del trabajo, indica que recibieron por parte del Secretario Ejecutivo la invitación a participar en esta reunión, en representación de Francisco Rivera Jefe del Dpto. de Diálogo Social de la Subtrab con el objetivo de definir líneas de trabajo conjuntas que permitan avanzar en participación ciudadana incidente en el desarrollo de las políticas públicas y realiza una presentación sobre la Mesa ministerial de participación ciudadana, en donde se encuentran todos los encargados de participación ciudadana. Da cuenta de las principales acciones ejecutadas en el año 2023 y motiva la participación de los y las consejeras en estas actividades. Luego, da a conocer las proyecciones para el año 2024: Implementación de la jornada laboral de 40 horas, rol de la sociedad civil en la implementación del Convenio 190, inclusión laboral de personas con discapacidad, temáticas atingentes al mundo rural, reconversión laboral, Rol de los consejos regionales de capacitación, comités bipartitos de capacitación, levantamiento de buenas prácticas desde la sociedad civil, migración, trabajo desregulado e informalidad y sistema nacional de cuidados. También se realizarán diálogos en relación con la reforma a la Ley N°20.500, transición socio ecológica justa y la salud mental en los espacios laborales. Otras proyecciones son: Fortalecer la regularidad de las reuniones de COSOC y de la Mesa ministerial de participación, abordar las discusiones temáticas que se ha propuesto para el próximo período, temáticas de seguimiento de la política pública surgidas de la Mesa de participación ciudadana-sector trabajo, temas atingentes a la agenda ministerial y parlamentaria y materias propuestas por los consejeros y consejeras. Se despide instando al trabajo coordinado del sector.

Adelaida Carrasco valora positivamente la presentación de la funcionaria de la Subsecretaría del Trabajo y solicita que se le avise con tiempo para poder participar en los conversatorios debido a que no vive en Santiago y que también se pueda participar vía remota. También pregunta por las presentaciones dadas a conocer en el día de ayer en el encuentro OIT y recuerda que hay un seminario quedó pendiente

Rodrigo Henríquez indica que se trata de temas que han sido revisadas en otras instancias.

Carmen Espinoza solicita se les remita la presentación de la Subsecretaría.

Acuerdos:

Avisar anticipadamente sobre las fechas de las sesiones ordinarias año 2024.

Cierre sesión a las 18:20 horas.