

**JEFE/A DIVISIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS  
DIRECCIÓN DEL TRABAJO  
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL  
II NIVEL JERÁRQUICO**

**LUGAR DE DESEMPEÑO**

Región Metropolitana,  
Ciudad de Santiago

**I. PROPÓSITO Y DESAFÍOS DEL CARGO\***

**1.1 MISIÓN  
Y FUNCIONES DEL  
CARGO**

Al Jefe/a de Atención de Usuarios le corresponderá diseñar, coordinar, implementar y evaluar las políticas y procedimientos institucionales vinculados a la atención de usuarios, acceso a la información pública y participación ciudadana a través de los canales de atención presencial, telefónica, virtual y a distancia, destinados a trabajadores, empleadores, organizaciones sindicales y usuarios en general, con el fin de garantizar una atención de calidad, oportuna, confiable, ampliamente accesible, promoviendo la participación ciudadana, empoderando y comprometiendo la mejora continua de sus actuaciones, contribuyendo así a generar relaciones laborales más justas y equitativas.

Al asumir el cargo de Jefe/a División de Atención de Usuarios le corresponderá desempeñar las siguientes funciones:

1. Aumentar la cobertura de la atención de usuarios en los distintos canales ofrecidos por la Institución.
2. Promover la participación ciudadana hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas que atañen a la Institución.
3. Disminuir los tiempos de respuestas en los diferentes espacios de atención de usuarios.
4. Asegurar la implementación del modelo de atención de usuarios, dentro del marco de calidad, legalidad, eficiencia y transparencia, definido por la Institución.
5. Asegurar la continuidad operativa de los canales de atención presencial y no presencial a lo largo del país.
6. Garantizar la mejora continua a través de la sistematización, difusión y coordinación de buenas prácticas de trabajo en los procesos de atención y gestión de beneficios a nivel nacional, de acuerdo a los lineamientos institucionales.

**1.2 ÁMBITO DE  
RESPONSABILIDAD**

<b>Nº Personas que dependen directamente del cargo</b>	67
<b>Nº Personas que dependen indirectamente del cargo</b>	340
<b>Presupuesto que administra</b>	\$15.000.000

### 1.3 DESAFÍOS Y LINEAMIENTOS PARA EL PERIODO<sup>1</sup>

Corresponde a las contribuciones específicas que la autoridad respectiva espera que el Alto Directivo Público realice durante el período de su gestión, en adición a las tareas regulares propias del cargo, señaladas en el punto anterior. Estos lineamientos orientan el diseño del **Convenio de Desempeño ADP**.

DESAFÍOS	LINEAMIENTOS
1. Fortalecer y modernizar la División de Atención de Usuarios, a fin de mejorar el standard de servicio a los usuarios, siendo más eficiente y oportuno.	1.1 Potenciar los canales de atención de usuarios optimizando el uso de los recursos materiales y los esfuerzos de los funcionarios. 2. Desarrollar un equipo de atención de usuarios especializado en los aplicativos nuevos y existentes disponibles para los usuarios.
2. Fortalecer las habilidades y competencias de los funcionarios de la División en materias de nuevas tecnologías, que contribuyan al ejercicio de su labor.	2.1 Diseñar e implementar un plan de capacitación e innovación en tecnología para los funcionarios de su dependencia. 2.2 Generar instancias de participación y colaboración de los funcionarios en el plan modernización institucional.
3 Posicionar a la Dirección del Trabajo en el ámbito de su competencia, a fin de mejorar la percepción de los usuarios respecto a la institución.	3.1 Analizar la información vigente en la institución respecto a la atención ciudadana. 3.2 Diseñar e implementar un plan de mejoramiento de atención, a través de encuestas y consultas ciudadanas a los usuarios del Servicio.

### 1.4 RENTA DEL CARGO

El no cumplimiento de las metas establecidas en el Convenio de Desempeño, que debe suscribir el Alto Directivo Pública, tendrá efectos en la remuneración en el siguiente año de su gestión.

El cargo corresponde a un grado **3°** de la Escala de Remuneraciones de los Servicios Fiscalizadores, más un porcentaje de Asignación de Alta Dirección Pública de un **38%**. Incluye las asignaciones de modernización y de estímulo y desempeño. Su renta líquida promedio mensualizada referencial asciende a **\$4.503.000.-** para un no funcionario, la que se obtiene de una aproximación del promedio entre el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses sin asignación de modernización y el "Total Remuneración Líquida Aproximada" de los meses con asignación de modernización, cuyo detalle es el siguiente:

\*Renta líquida promedio mensual referencial meses sin asignación de modernización (enero, febrero, abril, mayo, julio, agosto, octubre y noviembre) **\$3.833.000.-**

\*\*Renta líquida promedio mensual referencial meses con asignación de modernización (marzo, junio, septiembre y diciembre) **\$5.844.000.-**

El componente colectivo de la asignación de modernización se percibe en su totalidad después de cumplir un año calendario completo de antigüedad en el servicio.

El no cumplimiento de las metas establecidas en el convenio de desempeño, que debe suscribir el alto directivo público, tendrá efectos en la remuneración en el siguiente año de su gestión.

<sup>1</sup> Convenio de desempeño y condiciones de desempeño de Altos Directivos Públicos se encuentran disponibles en la página de postulación para su aprobación.

## II. PERFIL DEL CANDIDATO

### 2.1 REQUISITOS LEGALES <sup>2</sup>

Este componente es evaluado en la **etapa I de Admisibilidad**. Su resultado determina en promedio a un 95% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa.

Estar en posesión del título de abogado o título profesional otorgado por una universidad o instituto profesional del Estado o reconocida por éste, de una carrera de a lo menos 10 semestres de duración y acreditar una experiencia profesional no inferior a 5 años.

Fuente Legal: Artículo N° 40, Ley N° 19.882 y Artículo 2° de la Ley 19.240, de fecha 19 de agosto de 1993, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

### 2.2 EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS

Este componente es evaluado en la **etapa II de Filtro Curricular**. Su resultado determina en promedio, un 20% de candidatos que avanzan a la siguiente etapa de evaluación. Este análisis se profundizará en la etapa III.

Es altamente deseable poseer experiencia en gestión y administración de procesos de atención de usuarios/clientes, en un nivel apropiado a las necesidades del cargo.

Adicionalmente, se valorará contar con experiencia y/o conocimientos en materias tales como:

- Innovación tecnológica
- Legislación laboral

Se valorará poseer 2 años de experiencia en cargos de dirección, jefatura o coordinación de equipos, en instituciones públicas o privadas en materias relacionadas.

<sup>2</sup> \*Para el cómputo de la duración de la carrera que da origen al título profesional de pregrado, podrán sumarse los estudios de post grado realizados por el mismo candidato. Fuente legal: Artículo Cuadragésimo de la Ley N° 19.882, inciso final, parte final, modificado por el número 6, del artículo 1°, la ley N° 20.955.

**2.3 VALORES PARA EL EJERCICIO DEL CARGO**

Este componente es evaluado por las empresas consultoras en la etapa III que corresponde a la Evaluación Gerencial.

<b>VALORES Y PRINCIPIOS TRANSVERSALES</b>
<p><b>PROBIDAD Y ÉTICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA</b></p> <p>Capacidad de actuar de modo honesto, leal e intachable, respetando las políticas institucionales, resguardando y privilegiando la generación de valor público y el interés general por sobre el particular. Implica la habilidad de orientar a otros hacia el cumplimiento de estándares éticos.</p>
<p><b>VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO</b></p> <p>Capacidad de reconocer el rol que cumple el Estado en la calidad de vida de las personas y mostrar motivación por estar al servicio de los demás, expresando ideas claras de cómo aportar al desarrollo de acciones que contribuyan al bien de la sociedad. Implica el interés y voluntad de comprometerse con la garantía de los principios generales de la función pública, los derechos y deberes ciudadanos y las políticas públicas definidas por la autoridad.</p>
<p><b>CONCIENCIA DE IMPACTO PÚBLICO</b></p> <p>Capacidad de comprender el contexto, evaluando y asumiendo responsabilidad del impacto que pueden generar sus decisiones en otros. Implica la habilidad de orientar la labor de sus trabajadores hacia los intereses y necesidades de la ciudadanía, añadiendo valor al bienestar público y al desarrollo del país.</p>

**2.4  
COMPETENCIAS  
PARA EL  
EJERCICIO DEL  
CARGO**

Este componente es evaluado por las empresas consultoras en la segunda fase de la **etapa III** que corresponde a la **Evaluación por Competencias**. Su resultado determina en promedio, un 5% de postulantes que pasan a las entrevistas finales con el Consejo de Alta Dirección Pública o Comité de Selección, según sea el caso.

<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>C1. LIDERAZGO Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>	Capacidad para motivar y orientar a las personas, reconociendo y desarrollando el talento, generando compromiso con la visión y valores institucionales. Implica la capacidad de promover un clima armónico de trabajo, velando por las buenas prácticas laborales y generando cohesión y espíritu de equipo.
<b>C2. COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	Capacidad para comunicarse de manera efectiva y oportuna con distintos interlocutores, expresándose con desenvoltura y claridad, escuchando atentamente a su interlocutor y priorizando el mensaje que desea entregar, en pos del logro de objetivos institucionales.
<b>C3. GESTIÓN Y LOGRO</b>	Capacidad para establecer metas desafiantes orientadas al logro de los objetivos institucionales, movilizandorecursos y alineando a las personas hacia su cumplimiento, monitoreando el avance, entregando apoyo y dirección frente a obstáculos y desviaciones, e implementando acciones correctivas en función de lograr resultados de excelencia.
<b>C4. MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIAS</b>	Capacidad para identificar y responder a situaciones emergentes, de presión, conflicto y/o incertidumbre, implementando soluciones estratégicas, eficaces y oportunas. Implica la habilidad para mantener una actitud resiliente en situaciones de exigencia y alta complejidad.
<b>C5. INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA</b>	Capacidad para generar respuestas innovadoras a los desafíos que enfrenta la institución, integrando distintas perspectivas y promoviendo en otros la iniciativa y la participación, identificando oportunidades de mejora y facilitando la incorporación de prácticas de trabajo que generen valor a la institución.

**III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

**3.1 DOTACIÓN**

<b>Dotación Total</b> (planta y contrata)	<b>2.321</b>
<b>Presupuesto Anual</b>	<b>\$71.520.000.000.-</b>

**3.2  
CONTEXTO Y  
DEFINICIONES  
ESTRATÉGICAS DEL  
SERVICIO**

La Dirección del Trabajo es un Servicio técnico descentralizado, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República. Es una institución fiscalizadora de carácter autónomo, que se relaciona con el ejecutivo a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, vinculándose específicamente con la Subsecretaría del Trabajo en el desarrollo de sus tareas y funciones.

La Dirección del Trabajo cumple un rol clave en el Sistema de Administración Laboral, desarrollando diversas funciones operativas en las áreas de Inspección, relaciones laborales y sistemas alternativos de solución de conflictos y

divulgación de la legislación laboral. Asimismo, la Dirección del Trabajo tiene la atribución de interpretar la ley laboral. En el ámbito previsional tiene atribuciones en parte del control de la evasión; en el de la salud y seguridad en el trabajo comparte atribuciones con la Superintendencia de Seguridad Social, Autoridad Sanitaria, Servicio Nacional de Geología y Minería y Armada de Chile, a los que se suma el Sistema de Mutualidades de Empleadores.

El desarrollo de estas funciones y en particular el ejercicio de sus facultades fiscalizadoras, imponen un trabajo de coordinación permanente con otros organismos del Estado, tanto a nivel nacional como en el ámbito regional. En este último nivel se relaciona con las Intendencias, Gobernaciones Regionales y diversas instituciones públicas de la región, en especial con aquellos organismos con los que comparte facultades fiscalizadoras.

En el nivel Internacional, la Dirección del Trabajo se vincula especialmente con la Organización Internacional del Trabajo, manteniendo con dicho organismo una relación de cooperación y asistencia técnica constante. Además, con similar propósito se relaciona en el ámbito internacional con la Organización Iberoamericana de Seguridad Social.

### **Misión Institucional**

Promover y velar por el cumplimiento eficiente de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo, el ejercicio pleno de la libertad sindical fomentando el diálogo social, favoreciendo relaciones más justas y equitativas y modernas.

### **Objetivos Estratégicos Institucionales**

- Aumentar los niveles de cumplimiento de la legislación laboral, mejorando la cobertura y oportunidad de la fiscalización laboral, a través de la fiscalización reactiva y proactiva.
- Promocionar la organización sindical y la libertad sindical, a través de la defensa de la libertad sindical y del incremento de la capacitación, difusión y atención preferencial a los actores sindicales.
- Aumentar y mejorar el acceso, la oportunidad y la entrega de productos y servicios de la Institución hacia los ciudadanos, a través de las inspecciones del trabajo y sitio web.
- Incrementar la cobertura y la calidad de los sistemas de prevención y solución alternativa de conflictos y las instancias de diálogo social, a través de la conciliación.

### **Productos Estratégicos**

- **Fiscalización:** Actuaciones inspectivas orientadas al mejoramiento constante de los niveles de cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de salud y seguridad en el trabajo cuya supervigilancia es responsabilidad de la Dirección del Trabajo.
- **Sistemas de prevención, solución alternativa de conflictos y diálogo social:** Son servicios que la Institución pone a disposición de los actores laborales para facilitar la solución de conflictos, sean éstos de carácter individual o colectivo y para fomentar el diálogo social y la participación ciudadana.
- **Promoción de la libertad sindical y asistencia técnica:** Es el conjunto de servicios que presta la institución a los actores laborales a fin que estos puedan ejercer de mejor manera sus derechos laborales y previsionales, individuales y colectivos, especialmente aquellos vinculados al ejercicio pleno de la libertad sindical, la negociación colectiva y el derecho a huelga.
- **Atención de Usuarios:** Es el servicio especializado de asistencia laboral,

previsional, de seguridad y de salud en el trabajo, que se presta a la ciudadanía laboral ya sea por la vía presencial, virtual o telefónica

- **Dictámenes:** Pronunciamiento jurídico que realiza la Dirección del Trabajo en torno al sentido y alcance de la legislación laboral con el fin de orientar a los usuarios del Servicio en la correcta interpretación de la norma laboral.

### 3.3 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

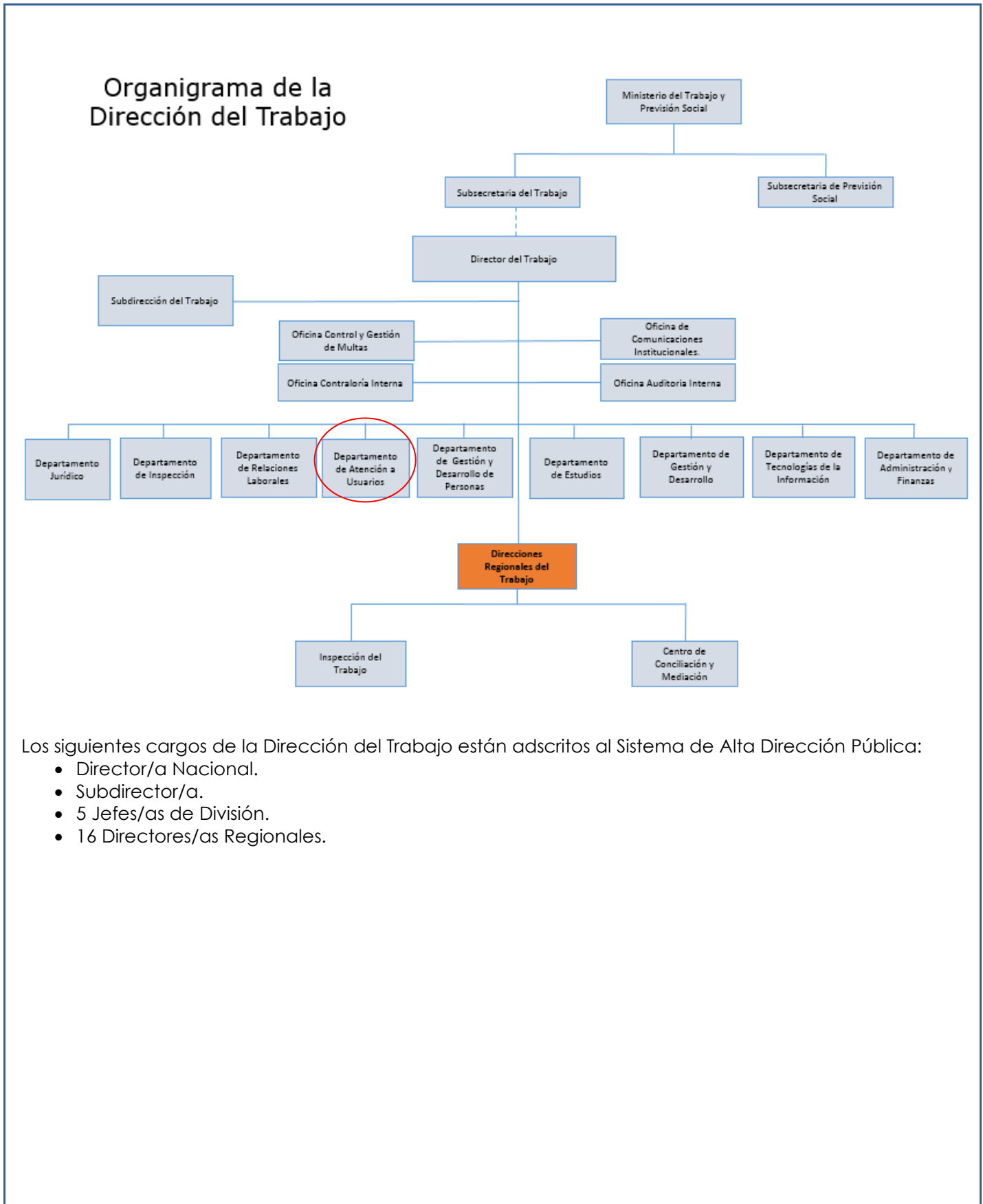
#### 1. CLIENTES INTERNOS:

- Directora del Trabajo.
- Departamentos y Oficinas del Servicio.
- Funcionarios/as del Servicio.
- Direcciones Regionales.
- Inspecciones Provinciales y Comunes.
- Centros de Conciliación y Mediación Laboral.
- Asociación de Funcionarios.

#### 2. CLIENTES EXTERNOS:

- Trabajadores.
- Sindicatos.
- Empleadores.
- Organismos Públicos.
- Congreso Nacional.
- Ministerios.
- Confederaciones y Federaciones.
- Organismos Internacionales.
- O.N.G.

### 3.4 ORGANIGRAMA





**Organigrama del Área**

