



APRUEBA CONVENIO DE  
DESEMPEÑO DE ALTA DIRECCIÓN  
PÚBLICA, DE JEFE DE DIVISIÓN  
ATENCIÓN DE USUARIOS SR.  
**CLAUDIO PINTO MUÑOZ.**

RESOLUCIÓN EXENTA N° **733**

Santiago, 09 JUN 2021

**VISTOS:**

1. Lo dispuesto en el D.F.L. N°1/19.653, de 2001, que fija texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;

2. El D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo;

3. La Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado;

4. El Título VI de la Ley N° 19.882, que Regula Nueva Política de Personal a los Funcionarios Públicos que indica;

5. El Decreto Supremo N°172, de 2014, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Nuevo Reglamento que Regula los Convenios de Desempeño para los Altos Directivos Públicos establecidos en el párrafo 5° del título VI de la Ley N° 19.882;

6. La Resolución N°6, de 2019, de la Contraloría General de la República, que establece normas de exención del trámite de Toma de Razón de las materias del personal que se indican;

7. El Decreto N° 32, de 28 de agosto de 2020, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que nombra Directora del Trabajo, a la **Sra. Lilia Jerez Arévalo**;

8. La Resolución Exenta **RA 115/355/2021**, de 08 de abril de 2021, de Directora del Trabajo, que nombra al **Sr. CLAUDIO PINTO MUÑOZ**, en el cargo de Jefe de División Atención Usuarios;

**CONSIDERANDO:**

1. Que, conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo sexagésimo primero de la Ley N° 19.882, en el caso de directivos de segundo nivel de jerarquía, deberá suscribirse un convenio de desempeño con el jefe superior respectivo, a propuesta de éste;

2. Que, el convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública del Jefe de División Atención Usuarios, **Sr. Claudio Pinto Muñoz**, fue suscrito por dicha jefatura y por la Directora del Trabajo, con fecha 04 de junio de 2021.



## RESUELVO:

**PRIMERO: APRUÉBASE** el siguiente Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública suscrito entre la Directora del Trabajo, **Sra. Lilia Jerez Arévalo** y el Jefe de División Atención Usuarios, **Sr. Claudio Pinto Muñoz**, por el periodo comprendido entre el 01 de abril de 2021 hasta el 01 de abril de 2024, cuyo texto se entiende formar parte de la presente Resolución Exenta. Sin perjuicio de lo anterior, los antecedentes generales del aludido convenio son los siguientes:

### I. ANTECEDENTES GENERALES

<b>Nombre</b>	Claudio Pinto Muñoz
<b>Cargo</b>	Jefe División Atención de Usuarios
<b>Fecha Nombramiento</b>	01/04/2021
<b>Dependencia directa del cargo</b>	Directora del Trabajo
<b>Período de desempeño del cargo</b>	01-04-2021 al 01-04-2024

<b>Fecha de evaluación 1</b>	01-04-2022
<b>Fecha de evaluación 2</b>	01-04-2023
<b>Fecha de evaluación 3</b>	01-04-2024

**SEGUNDO: REMÍTASE**, mediante sistema informático SICDE, a la Dirección Nacional del Servicio Civil, una copia del Convenio de Desempeño de Alta Dirección Pública del Jefe de División Atención Usuarios, **Sr. Claudio Pinto Muñoz**, y de la presente Resolución Exenta para que se proceda a su registro y publicación.

### ANÓTESE Y NOTIFÍQUESE



*Lilia Jerez Arévalo*  
**LILIA JEREZ AREVALO**  
**ABOGADA**  
**DIRECTORA DEL TRABAJO**

*[Signature]*  
**PAG/JRT/jrt.**  
**Distribución**

- Dirección Nacional del Servicio Civil (SICDE).
- Gabinete Directora del Trabajo.
- Departamento de Gestión y Desarrollo de personas.
- Departamento de Atención Usuarios.
- Departamento de Gestión y Desarrollo.







**DIRECCION DEL TRABAJO**

**NOMBRA EN CARGO DE ALTA  
DIRECCION PUBLICA, 2° NIVEL.**

**Resolución Exenta RA 115/355/2021**

**RM REGION METROPOLITANA,  
08/04/2021**

**VISTOS:** Ley N° 18.834, Ley N° 19.882 , Ley N° 18.575, Ley N° 20.955, Ley N° 19.882 DT,

**CONSIDERANDO:** 1) Que, por razones de buen servicio, es necesario proveer la vacante existente en el Escalafón de Jefe de División, Directivo grado 03, Planta, dejada por doña María Cecilia Gómez Bahamondes, cuyo cargo fue declarado vacante a contar del 12 de abril de 2019, mediante Resolución TRA N°115/91/2019, de fecha 16 de abril de 2019, de Sr. Director del Trabajo de la época, por no presentación de renuncia.

2) Que mediante Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de fecha 27 de mayo de 2017, del Ministerio de Hacienda, que determina para la Dirección del Trabajo, los cargos que tendrán la calidad de altos directivos públicos, se otorgó la calidad de tal, entre otros, al Jefe/a de División, Directivo grado 03.

3) Que mediante Decreto Supremo N° 615, de fecha 15 de mayo de 2018, del Ministerio de Hacienda, se fijaron los porcentajes de asignación de alta dirección pública para cargos de segundo nivel jerárquico de la Dirección del Trabajo, correspondiendo a un 38% para el cargo de Jefe/a de División Atención Usuarios.

4) Que, con fecha 29 de noviembre de 2020 se realizó la convocatoria pública para la postulación en el concurso para proveer el cargo de Jefe/a de División Atención Usuarios, de esta Dirección, proceso coordinado por la Dirección Nacional del Servicio Civil.

5) Que, como resultado de dicho proceso y luego de efectuadas cada una de sus etapas, esta Dirección informó a la Dirección Nacional del Servicio Civil que, conforme a la nómina de candidatos/as elegibles propuesta por el comité de selección, ha decidido nombrar a don Claudio Mauricio Pinto Muñoz como Jefe de División Atención Usuarios, quien cumple con los requisitos necesarios para ocupar el mencionado cargo.



1617908433528307



RESUELVO:

REGISTRADO

8 ABR 2021

**NÓMBRASE** a CLAUDIO MAURICIO PINTO MUÑOZ, RUN N° [REDACTED] en calidad de titular, en el cargo de JEFE DE DIVISION, grado 3º ESCALA DE SUELDOS DEL DL 2551, DE 1980, de la Planta de Directivos de dicho Servicio, cargo afecto al Sistema de ALTA DIRECCION PUBLICA, 2º NIVEL, con jornada de 44 horas semanales, por el período de 3 años, a contar del 1 de abril de 2021 y hasta 1 de abril de 2024.

Asume sus funciones el 1 de abril de 2021.

Tendrá derecho a percibir el 38% de asignación de alta dirección pública.

La persona antes señalada no deberá rendir caución.

Impútese el gasto que corresponda al Subtítulo 21-01-001, del presupuesto de DIRECCION DEL TRABAJO, del año presupuestario vigente.

**ANÓTESE, REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y NOTIFÍQUESE.**



1617908433528307





## CONVENIO DE DESEMPEÑO ALTA DIRECCIÓN PÚBLICA

### I. Antecedentes Generales

Nombre	CLAUDIO PINTO MUÑOZ
Cargo	Jefe/a División Atención a Usuarios
Institución	Dirección del Trabajo Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Fecha Nombramiento	01-04-2021
Dependencia directa del cargo	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL
Período de desempeño del cargo	01-04-2021 al 01-04-2024

Fecha de evaluación 1	01-04-2022
Fecha de evaluación 2	01-04-2023
Fecha de evaluación 3	01-04-2024

### II. Compromiso de desempeño

Período de gestión: del 01-04-2021 al 01-04-2024

**Objetivo 1: Potenciar los canales de atención de usuarios optimizando el uso de los recursos materiales y los esfuerzos de los funcionarios**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Tiempo promedio de respuesta a Solicitudes de OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias) Virtual					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
(Sumatoria de días entre la fecha de ingreso de la solicitud OIRS (Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias) Virtual y la fecha de respuesta al usuario en el año t / Núm. total de solicitudes de OIRS Virtual año t) * 100					
año 1		año 2		año 3	
<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>
8 días hábiles	20%	6 días hábiles	20%	4 días hábiles	20%
<b>Medios de Verificación</b>					
Informe de cumplimiento del indicador generado por la Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios					
<b>Supuestos</b>					
El nivel de logro puede verse afectado por variables exógenas, no controlables por esta jefatura departamental, tales como aquellas de carácter presupuestario; acudiendo de esta forma causas externas justificadas por no cumplimiento.					
<b>Nota del indicador</b>					
1 Las solicitudes de OIRS (Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias) Virtual son aquellas ingresadas a través del sitio web de la Dirección del Trabajo. 2. La medición corresponde a días hábiles, contados de lunes a viernes. 3. El año t corresponde a cada una de las anualidades definidas para este Convenio. 4. El informe de cumplimiento Año1 comprenderá al período Abril 2021 – Marzo 2022 y será elaborado y remitido vía correo electrónico a la jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo durante el mes de Abril 2022. Los informes correspondientes a los años 2 y 3, comprenderán las respectivas anualidades (Abril 2022 – Marzo 2023 y Abril 2023 – Marzo 2024) y su elaboración y envío se efectuará durante el respectivo mes de abril. 5.- El medio de verificación fuente será archivo Excel con información extraída desde la Base de Datos desde el sistema de OIRS Virtual, por el Departamento de Tecnologías de la información.					

**Objetivo 2: Desarrollar un equipo de atención de usuarios especializado en los aplicativos nuevos y existentes disponibles para los usuarios**

Ponderación año 1: 20%

Ponderación año 2: 20%

Ponderación año 3: 20%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de Informes de Implementación y Evaluación de la conformación de Mesa de Ayuda para el aplicativo "Libro de Remuneraciones Electrónico (LRE) y mi DT. "					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de Informes realizados sobre la implementación y evaluación de la conformación de Mesa de Ayuda para el aplicativo "LRE" y mi DT durante el año t}) / (N^{\circ} \text{ total de Informes planificados año t}) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100% (1/1)	20%	100% (1/1)	20%	100 (1/1)	20%
Medios de Verificación					
Informe de Implementación y Evaluación de la conformación de Mesa de Ayuda para el aplicativo "Libro de Remuneraciones Electrónico (LRE) y mi DT, generado por la Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios"					
Supuestos					
El nivel de logro puede verse afectado por variables exógenas, no controlables por esta jefatura departamental, tales como aquellas de carácter presupuestario; acudiendo de esta forma causas externas justificadas por no cumplimiento.					
Nota del indicador					
<p>1. El Informe correspondiente al Año 1 dará cuenta de la Implementación de la Mesa de Ayuda. Los Informes de los Años 2 y 3, se referirán a la Evaluación de la Implementación de la Mesa de Ayuda. 2. El año t corresponde a cada una de las anualidades definidas para este Convenio. 3.- Los informes correspondientes a cada anualidad serán elaborados de acuerdo al siguiente cronograma: Año 1 (Primer trimestre año 2022), Año 2 (Primer trimestre año 2023), y Año 3 (Primer trimestre año 2024). 4.- Los informes serán realizados por la Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios y se remitirá mediante correo electrónico a la Sra. Directora Nacional del Trabajo, con copia a la Jefatura del Departamento de Gestión y Desarrollo. 5.- El informe incorporará en su contenido la implementación y evaluación de las atenciones realizadas por la mesa de ayuda del Libro de Remuneraciones Electrónico (LRE) y mi DT.</p>					

**Objetivo 3: Diseñar e implementar un plan de capacitación e innovación en tecnología para los funcionarios de su dependencia.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

Nombre del Indicador					
Porcentaje de actividades de capacitación en servicios digitales desarrolladas a funcionarios pertenecientes a la línea de Atención de Usuarios en el año t					
Fórmula de Cálculo					
$(N^{\circ} \text{ de actividades de capacitación en servicios digitales a funcionarios de la línea efectuadas en el año } t) / (N^{\circ} \text{ total de actividades de capacitación planificadas año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100% (2/2)	15%	100% (4/4)	15%	100% (4/4)	15%
Medios de Verificación					
Informe de actividad de capacitación en servicios digitales que incluya: convocatoria, informe de asistencia y temas tratados, generado por la Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios.					
Supuestos					
El nivel de logro puede verse afectado por variables exógenas, no controlables por esta jefatura departamental, tales como aquellas de carácter presupuestario; acudiendo de esta forma causas externas justificadas por no cumplimiento.					
Nota del indicador					
1. Programación: Año 1: Una actividad semestral, dentro del semestre 1 (Abril – Septiembre. 2021) y semestre 2 (Octubre 2021 – Marzo 2022). Año 2: Una actividad dentro de cada trimestre: (Abril – Junio 2022), (Julio – Septiembre 2022), Octubre – Diciembre 2022) y Enero – Marzo 2023. Año 3: Una actividad dentro de cada trimestre: (Abril – Junio 2023), (Julio – Septiembre 2023), Octubre – Diciembre 2023) y Enero – Marzo 2024. 2. El año t corresponde a cada una de las anualidades definidas para este Convenio ADP. 3. Las actividades de capacitación que conforman este indicador, no forman parte del Plan Anual de Capacitación, por lo que las actividades comprometidas durante el Año 1, serán desarrolladas y coordinadas por el Departamento de Atención de Usuarios. La posible inclusión en el Plan Anual de Capacitación que desarrolla la Escuela Técnica de Formación (ETF) del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, para las siguientes anualidades (Año 2 y Año 3), será evaluado por la jefatura departamental. 4.- Las actividades de capacitación, pueden ser realizadas de manera presencial o remota. 5.- Los temas que se abordarán en cada actividad dependerá de los requerimientos que, conforme a esta temática, defina la jefatura departamental. 6.- Para cada actividad, podrán ser convocados funcionarios de una o más unidades del Departamento de Atención de Usuarios, dependiendo del tema a abordar. 7.- Las actividades de capacitación tendrán características de reforzamiento; no serán evaluadas y su asistencia será obligatoria. En caso que sea posible para las siguientes anualidades, desarrollarlas a través de la ETF (Año 2 y/o Año 3), éstas se regirán por los lineamientos de la Escuela Técnica de Formación, entre los cuales, se incluye la evaluación de los cursos.					

**Objetivo 4: Generar instancias de participación y colaboración de los funcionarios en el plan modernización institucional.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de reuniones de trabajo colaborativo con equipos del Departamento en el ámbito de la Ley de Modernización del Servicio					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(N^{\circ} \text{ de reuniones de trabajo colaborativo en el ámbito de la Ley de Modernización del Servicio efectuadas en el año } t) / (N^{\circ} \text{ total de reuniones de trabajo que se planifiquen efectuar año } t) * 100$					
<b>año 1</b>		<b>año 2</b>		<b>año 3</b>	
Meta	Ponderador	Meta	Ponderador	Meta	Ponderador
100%	15%	100%	15%	100%	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
Actas de reuniones de trabajo con equipos del Departamento de Atención de Usuarios en el ámbito de la Ley de Modernización del Servicio.					
<b>Supuestos</b>					
El nivel de logro puede verse afectado por variables exógenas, no controlables por esta jefatura departamental, tales como aquellas de carácter presupuestario; acudiendo de esta forma causas externas justificadas por no cumplimiento.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. El año t corresponde a cada una de las anualidades definidas para este Convenio. 2. En el marco de este objetivo estratégico (perfil), el alcance de este indicador está referido a la Ley de Modernización de la Dirección del Trabajo. 3.- El jefe del Departamento de Atención de Usuarios, convocará a los funcionarios bajo su dependencia que participarán en estas reuniones, estableciendo mesa(s) de trabajo, conforme se vaya desarrollando la implementación de la ley, acorde a las directrices que establezca la superioridad del Servicio. 4.- Por lo anterior, se realizarán tantas reuniones como la jefatura departamental lo estime conveniente; por lo que no se definen operandos a priori, para cada anualidad.					



**Objetivo 5: Analizar la información vigente en la institución respecto a la atención ciudadana.**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Porcentaje de Informes de Análisis Estadísticos de atenciones a usuarios a distancia					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(N^{\circ} \text{ de Informes de análisis estadísticos de las atenciones realizadas a los usuarios del Servicio a distancia elaborados durante el año } t) / (N^{\circ} \text{ total de Informes de análisis estadísticos planificados año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>
100% (3/3)	15%	100% (3/3)	15%	100% (6/6)	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
Informe Estadístico de las atenciones efectuadas a usuarios a distancia, generados por la Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios					
<b>Supuestos</b>					
El nivel de logro puede verse afectado por variables exógenas, no controlables por esta jefatura departamental, tales como aquellas de carácter presupuestario; acudiendo de esta forma causas externas justificadas por no cumplimiento.					
<b>Nota del indicador</b>					
1. Durante el Año 1 y 2 los informes se emitirán cuatrimestralmente, dentro de los períodos: (1) Abril – Julio 2021, (2) Agosto – Noviembre 2021 y (3) Diciembre 2021 – Marzo 2022. En el Año 3, los informes serán generados en forma bimensual. 2. El año t corresponde a cada una de las anualidades definidas para este Convenio. 3.-Las Atenciones a los usuarios comprenderán aquellas que se realizan de manera telefónica y virtual. 4.- Los informes serán elaborados por la Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios con la información que le provea la Unidad de Coordinación y Control de Gestión del Departamento, y se remitirán vía correo electrónico a las jefaturas de los Departamentos de Estudios y Departamento de Gestión y Desarrollo. 5.- Los Medios de Verificación Fuentes para el Canal Telefónico será el Sistema CCM Web y para el canal virtual, el sistema CMR en que se administran las Consultas Escritas ingresadas a través del sitio web de la Dirección del Trabajo, Plataforma OIRS Virtual, Reportes CHATBOT.					

**Objetivo 6: Diseñar e implementar un plan de mejoramiento de atención, a través de encuestas y consultas ciudadanas a los usuarios del Servicio**

Ponderación año 1: 15%

Ponderación año 2: 15%

Ponderación año 3: 15%

<b>Nombre del Indicador</b>					
Elaboración de un Plan Anual para el mejoramiento atención a usuarios en base a análisis de quejas (reclamos) y sugerencias recepcionadas por las OIRS (Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias) en el año t-1.					
<b>Fórmula de Cálculo</b>					
$(N^{\circ} \text{ de Planes anuales para el mejoramiento atención a usuarios, elaborados durante el año } t) / (N^{\circ} \text{ total de Planes Anuales planificados año } t) * 100$					
año 1		año 2		año 3	
<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>	<b>Meta</b>	<b>Ponderador</b>
100% (1/1)	15%	100% (1/1)	15%	100% (1/1)	15%
<b>Medios de Verificación</b>					
Plan Anual para el mejoramiento atención a usuarios en base a análisis de quejas (reclamos) y sugerencias recepcionadas por las OIRS en el año anterior, generado por la Jefatura del Departamento de Atención de Usuarios.					
<b>Supuestos</b>					
El nivel de logro puede verse afectado por variables exógenas, no controlables por esta jefatura departamental, tales como aquellas de carácter presupuestario; acudiendo de esta forma causas externas justificadas por no cumplimiento.					

**Nota del indicador**

1. El análisis se efectuará en base a quejas y sugerencias recepcionadas por las OIRS (Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias) Virtual y Presencial durante el año calendario anterior a la respectiva anualidad (t-1). 2. El año t corresponde a cada una de las anualidades definidas para este Convenio. 3.- Para los planes anuales comprometidos se realizarán propuestas de mejoras, en base a análisis a realizar, definidos en la Nota 1. 4.- El documento que comprenda el Plan Anual será elaborado por el Departamento de Atención de Usuarios y será remitido a la Sra. Directora Nacional del Trabajo y a las Jefaturas de Unidades del Departamento de Atención de Usuarios a cargo de los 3 canales de Atención (Presencial, Virtual y Telefónico). 5.- Los medios de verificación fuente serán los reportes generados por las respectivas plataformas a través de las cuales operan las OIRS (Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias) Virtual y Presencial.



*Lilia Jerez Arévalo*  
Lilia Jerez Arévalo  
Directora del Trabajo  
Dirección del Trabajo



*Jorge Mauricio Pinto Muñoz*  
Jorge Mauricio Pinto Muñoz  
Jefe División Atención de Usuarios  
Dirección del Trabajo