

**ESTABLECE NUEVA ESTRUCTURA  
DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y  
DESARROLLO Y FIJA FUNCIONES  
DE SUS UNIDADES.**

EXENTA Nº 331 /

SANTIAGO, 13 ABR. 2009

**VISTOS:**

- 1.- Lo dispuesto en los Artículo 5 letra f) del D.F.L. N°2 de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo;
- 2.- La Resolución N°1600, del 2008 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.
- 3.- La Resolución Exenta N°283, de 26 de marzo de 2003, de la Sra. Directora del Trabajo.

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que la misión del Departamento de Gestión y Desarrollo es contribuir a los procesos de modernización del servicio, mediante el diseño, aplicación y evaluación de instrumentos de gestión y la coordinación de políticas y proyectos de innovación.
- 2.- Que, en la perspectiva de esta misión se debe establecer una estructura y asignación de funciones, acorde con los desafíos planteados y los nuevos requerimientos de la Dirección.
- 3.- Que la Resolución Exenta N°283 de 2003, no contempla una estructura acorde con las actuales funciones desempeñadas por el Departamento de Gestión y Desarrollo.

**RESUELVO:**

1.- **ESTABLÉCESE** que la estructura del Departamento de Gestión y Desarrollo estará compuesta por cuatro (4) unidades, una unidad de apoyo denominada Unidad de innovación y desarrollo, 3 Unidades dependientes denominadas Unidad de Planificación y Control de Gestión, Unidad de Gestión de Calidad y Unidad de Coordinación de Atención de Usuarios.

2.- **ESTABLÉCESE** las siguientes funciones para las unidades que integran el Departamento de Gestión y Desarrollo:

**UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN:**

- Ejecución y Supervisión del Sistema de Planificación y Control de Gestión, el cual considera los procesos de, Planificación Estratégica, Planificación Anual, Control de Gestión de la Planificación Anual y Balance de Gestión Integral.
- Establecer los compromisos anuales, externos e internos, que la Institución adquiere, fijando para cada uno de ellos indicadores de gestión, con metas asociadas de cumplimiento, para



el periodo inmediatamente posterior al que se fijan, teniendo en consideración los recursos institucionales con que se dispone.

- Establecer, tanto para la Institución como para las Divisiones, Departamentos y Oficinas del nivel central que lo conforman; la Misión, los objetivos y productos estratégicos, en el marco de la legislación que la regula.
- Monitoreo continuo del desempeño de todos aquellos indicadores, que en forma directa o indirecta, - a nivel agregado o por centro de responsabilidad -, la Institución ha comprometido externamente para el año en curso.
- Informar el estado de avance de los compromisos contraídos por la Institución en periodos previamente definidos, en apoyo a la toma de decisión Departamental y/o por la Superioridad del Servicio.
- Desarrollo, aplicación y evaluación de los procedimientos que se deban cumplir para llevar a cabo los procesos de Planificación Estratégica, Planificación Anual y Control de Gestión de la Planificación Anual, al interior de la Institución.
- Aplicar acciones correctivas y/o preventivas, a fin de asegurar el cumplimiento de los compromisos, conforme a lo Planificado Anualmente.
- La coordinación y administración interna del Departamento.
- Demás funciones que le asigne el Jefe de Departamento en materias de planificación y control de gestión.

#### **UNIDAD DE COORDINACIÓN DE ATENCIÓN DE USUARIOS.**

- Proponer a la Superioridad del Servicio el establecimiento de políticas, criterios y orientaciones en lo referente a atención de público, tanto en las modalidades virtual como presencial.
- Sistematizar y normalizar los procedimientos técnicos que regulan el funcionamiento de los distintos espacios que componen e integran la primera línea de atención de público.
- Evaluar permanentemente el funcionamiento de los distintos espacios de atención de público, ejerciendo una labor de apoyo funcional y técnico.
- Elaborar, validar y difundir protocolos de atención de público para el Servicio de uso universal o específico, según se defina.
- Encargarse del PMG Sistema de Atención a Usuarios (EX OIRS), y ser la contraparte técnica del Ente validador.
- Coordinar con la Unidad de Salud Ocupacional (USO) las medidas de auto cuidado para los funcionarios que se desempeñan en la atención de público.
- Identificar la necesidad de contar con Perfiles para las distintas funciones asociadas a la atención de público y trabajar con la Unidad de Capacitación y Desarrollo (UCADES) en la construcción de los mismos.
- Coordinar con la Escuela Técnica de Formación el levantamiento de necesidades de capacitación y el diseño de contenidos de esta para quienes se desempeñen en el área de Atención de Público.
- Ejecutar y supervisar los mecanismos de participación ciudadana de la institución.
- Demás materias que el Jefe del Departamento le asigne en materias de atención de usuarios.

#### **UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- Ejecutar y supervisar la gestión de la Dirección del Trabajo en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2000, en la operación de los sistemas PMG que se incorporan a la certificación externa, acorde a lo señalado por el Programa Marco Avanzado.
- Ejecución, supervisión y seguimiento del Sistema de Auditoría Interna de Calidad.
- Demás funciones que le asigne el Jefe de Departamento en materias de gestión de calidad



## UNIDAD DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO

- Asesorar al Jefe del Departamento en materias de gestión interna y externa de la institución
- Ejecución, desarrollo y seguimiento de proyectos e instrumentos de gestión que le asigne el Jefe del Departamento.
- Estudio y Desarrollo de nuevos proyectos internos de gestión.
- Demás materias que el Jefe del Departamento le asigne.

2.- **DÉJESE** sin efecto, a contar de la dictación de la presente resolución, la Resolución Exenta N° 283 de 26 de marzo de 2003

**ANOTESE Y COMUNIQUESE**



*[Handwritten signature]*  
**PATRICIA SILVA MELÉNDEZ**  
**ABOGADA**  
**DIRECTORA DEL TRABAJO**

*[Handwritten initials]*  
BCHQ/CRG/JLT/jjt

DISTRIBUCIÓN:

Gabinete Directora del Trabajo

Subdirector del Trabajo

Jefes de Departamento y Oficinas Nivel Central

Directores(as) Regionales del Trabajo

Inspecciones del Trabajo

Centros de Conciliación y Mediación

Archivo Departamento Gestión y Desarrollo

Oficina de Partes