

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION DEL TRABAJO	CAPÍTULO	02

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores	7	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	9	35.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones	0	5.00%
			Total	16	100.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador " Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017.

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de demora en la emisión de dictámenes en el año t	(Sumatoria días transcurridos entre la fecha de recepción de todos los antecedentes necesarios para la elaboración del dictamen hasta su emisión en el año t/Número total de dictámenes emitidos en el año t)	20 días [[16000 /800]]	Alta	9.00	1
2	Porcentaje de reclamos, interpuestos presencialmente en el año t en oficinas, con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.	(Número de reclamos presencialmente en oficinas con proceso de conciliación terminados en primera audiencia /Número total de reclamos con proceso de conciliación terminados en una o más audiencias)*100	91 % [[86450 /95000) *100]	Alta	9.00	2
3	Porcentaje de cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa de fiscalización especial	(Nº fiscalizaciones con cumplimiento normativo en salud y seguridad en el trabajo en el sector de la construcción en programa especial al sector construcción año t/Nº fiscalizaciones en programa especial al sector construcción año t)*100	91 % [[498 /550)*100]	Mediana	6.00	3
4	Porcentaje de empresas fiscalizadas que no se han fiscalizado el último año	(Nº de empresas fiscalizadas año t que no han sido fiscalizadas año t-1/Nº Total de empresas fiscalizadas año t)*100	63 % [[33390 /53000) *100]	Alta	9.00	4
5	Porcentaje de denuncias de organizaciones sindicales terminadas en menos de 15 días hábiles en el año t	(Nº de denuncias de organizaciones sindicales terminadas en menos de 15 días hábiles año t/Nº total de denuncias de organizaciones sindicales año t)*100	58 % [[3350 /5736) *100]	Alta	9.00	5
6	Porcentaje de procesos de negociación colectiva reglada en que el sindicato y/o el empleador reciben asistencia técnica laboral en el año t	(Número de negociaciones colectivas regladas existentes en el período t con asistencia técnica/Número total de negociaciones colectivas regladas existentes en el período t)*100	67 % [[1131 /1700) *100]	Alta	9.00	6

7	Porcentaje de respuestas a las consultas escritas, formuladas por los usuarios a través del canal consulta laboral, en el año t, en un plazo máximo de 3 días hábiles.	(Número de consultas escritas formuladas por los usuarios a través del canal consulta laboral respondidas dentro de los 3 días hábiles en año t/Número total de consultas escritas formuladas por los usuarios a través del canal consulta laboral respondidas en el periodo t)*100	80 % [[40000 /50000) *100]	Alta	9.00	7
Total Ponderación					60.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 35.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t /N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	%
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) *100	%
8	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2

9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	%
---	---	---	---

V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 5.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	LEY 19.994 Y REGLAMENTO DECRETO N° 35, PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS USUARIOS PARA EL AÑO 2017.

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- Dictamen es el 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, interpretaciones que dan origen a nueva o antigua doctrina.
La medición se realiza en días hábiles en período anual.
Se considera como emitido el Dictamen (nueva doctrina) u Ordinario (antigua doctrina) una vez concluida su emisión, que corresponde a la fecha de salida del documento por oficina de partes.
- La Conciliación Individual es método de solución del conflicto producido entre quienes han celebrado un contrato individual de trabajo, generalmente al momento del término de la relación laboral, el que se verifica a través de un procedimiento en el cual la autoridad administrativa (DT) interviene a solicitud del interesado (trabajador), procurando la solución de la disputa, por la vía del diálogo entre las partes, velando por la justicia y oportunidad del mismo, en un marco de cumplimiento de la legislación laboral y previsional.
procesos de conciliación terminados: Es la capacidad del sistema para realizar procesos de conciliación en una o más audiencias durante el período anual.
proceso de conciliación terminada en primera audiencia: Es la capacidad del sistema para realizar procesos de conciliación en una sola audiencia, en un período determinado.
Hito de entrada es el número total de reclamos con procesos de conciliación terminados en una o más audiencias y el hito de salida es el número de reclamos presencialmente en oficinas con procesos de conciliación terminados en primera audiencia.
- Mide el impacto final del procedimiento de fiscalización asistida a este sector económico, que consiste en otorgar un plazo para la corrección de las infracciones detectadas. De esta forma el procedimiento evalúa la infraccionalidad de las empresas fiscalizadas en dos momentos; una al inicio de la fiscalización y otra al final, luego de vencido el plazo para la corrección. Así, el indicador muestra el nivel de cumplimiento final logrado luego de la intervención de la fiscalización. El indicador es medido entre los meses de agosto-octubre y su resultado final se obtiene en diciembre 2017.
El programa nacional al sector de la construcción está centrado en lograr el cumplimiento de las obligaciones que en materia de salud y seguridad en el trabajo, emanan de la Ley N°20.123 para la empresa principal (a cargo de la obra) y de los riesgos específicos para las empresas contratistas y subcontratistas.
- El indicador busca medir un aumento de cobertura de empresas fiscalizadas. Del total de empresas fiscalizadas, se pretende fiscalizar un porcentaje que no haya sido fiscalizado el último año.
Por empresa se entiende RUT fiscalizado.
Este indicador da cuenta de los RUT de todas las fiscalizaciones realizadas (reactivas y proactivas), en las que se incluyen todas las materias fiscalizadas, Laborales, Previsionales y de Seguridad y Salud Laboral.

- 5 El indicador busca disminuir los tiempos de respuesta en el tratamiento de las denuncias directas de organizaciones sindicales, desde la fecha de origen hasta la fecha de informe.
En este tipo de fiscalizaciones (solicitadas por organizaciones sindicales) la presencia del fiscalizador (a) en terreno da respuesta al requirente, el que acompaña el proceso de visita, pues la orientación de la agenda de gobierno, tiene que ver con el fortalecimiento de las organizaciones sindicales.
El hito de inicio considera desde la fecha de la interposición de la denuncia (fecha de origen) y el hito de término considera cuando se emite el informe de la Dirección del Trabajo (fecha en que el resultado de la fiscalización es informado en los sistemas informáticos de la Dirección del Trabajo).
- 6 La negociación colectiva reglada es aplicable en el evento de que intervenga organizaciones sindicales o grupos negociadores. Corresponde a aquella negociación que se efectúa con sujeción a todas y cada una de las normas de carácter procedimental establecidas en el Libro IV del Código del Trabajo, artículos 315 y siguientes del referido cuerpo legal.
Asistencia técnica a la negociación colectiva son aquellas acciones de capacitación y/o mediación, que sean ejecutadas antes o durante el proceso de negociación colectiva (numerador).
El denominador lo constituye la suma de las negociaciones colectivas regladas que den origen a contratos colectivos que sean iniciados y terminados en el periodo t.
- 7 Corresponde al porcentaje de las consultas escritas formuladas por los usuarios en el año t, a través del Canal Consulta Laboral del Sitio Web Institucional, y respondidas en un plazo máximo de 3 días hábiles.
Las consultas escritas son ingresadas por los usuarios a través del formulario existente en el Centro de Consultas del Sitio Web de la Dirección del Trabajo, en "Envíe su Consulta".
El indicador considera las consultas ingresadas y respondidas durante el año t.
El tiempo de respuestas se calcula en días hábiles (se consideran días hábiles de lunes a viernes, exceptuando sábados, domingos y festivos).