

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	49.00	7
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	17.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	34.00	5
Total		100.00	15

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 49.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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 periodo t)*100	70 % [(980 /1400)*100]		10.00	1
2	Porcentaje de fiscalizaciones a Sectores de Riesgos que incorporan la revisión de materia estratégica de Protección a la vida de los trabajadores.	(Numero de fiscalizaciones ejecutadas a sectores de riesgo en que se incorpora materia de Seguridad y Salud de cumplimiento estratégico en periodo t/Numero Total de fiscalizaciones ejecutadas a sectores de riesgo en periodo t)*100	70 % [(6300 /9000)*100]		5.00	2
3	Cobertura de Fiscalización en el año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas en el año t/N° total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t)*100		X	5.00	3
4	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	(N° de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t/N° total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t)*100		X	5.00	4
5	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	1.70 % [(40.00 /2350.00)*100]		7.00	
6	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	100 % [(5 /5)*100]		10.00	

7	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	63 % [(72 /114)*100]		7.00	
---	---	---	--------------------------	--	------	--

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 17.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	100 % [(14010722 /14010722) *100]		5.00	5
2	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		X	7.00	
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	14 % [(9153994 /67160634) *100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 34.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo Promedio de respuesta a las consultas escritas realizadas por usuarias/usuarios a través del canal consulta laboral del sitio web institucional, en el año t	(Sumatoria total de días hábiles de respuesta a consultas escritas ingresadas y respondidas en el período t /N° Total de consultas escritas ingresadas y respondidas en el período t)	4 días [(320000 /80000)]		10.00	6
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	7
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	98 % [(1560 /1592)*100]		7.00	
4	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) -Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	5.00	

5	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	59 % [(29 /49)*100]		7.00	
---	--	--	-------------------------	--	------	--

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	10
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	72	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	29	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Tiempo promedio de trámites finalizados	Este Servicio propone elaborar un Programa de Trabajo a ejecutarse en el año 2019, con el objeto de elaborar una base de datos segmentada, con alcance en las 6 Oficinas Pilotos en las que se están implementado las medidas de rediseño de procesos y servicios, que surgen en el contexto de la ejecución del Programa de Modernización Institucional financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Dicho Programa de Trabajo, nos permitirá obtener información para establecer técnicamente las líneas bases de la cantidad de usuarios que utilizan el trámite Ratificación de la Renuncia Voluntaria, y la medición de sus tiempos promedio de espera, el que podrá ser medido y controlado cuatrimestralmente, teniendo a la vista los medios de verificación que sean establecidos para dichos efectos (materiales). Finalmente para éste trámite, por todo lo antes expuesto, se solicita SÓLO MEDIR este compromiso en esta propuesta de formulación PMG., año 2019.

Notas:

- 1.-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.
- 2.-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).
- 3.-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.
- 4.-El indicador mide desde el 01.01.2019 al 31.12.2019.

- 2
1. Los sectores económicos de riesgo definidos para el año 2019, son construcción e industria manufacturera.
 2. Materia de Seguridad y Salud de cumplimiento estratégico (conocida como ?Derecho a Saber?, se refiere a la obligación que impone al empleador la norma del artículo 21 del DS 40, de 1969 y en la norma rectora de protección de los trabajadores contenida en el artículo 184 del Código del Trabajo, respecto del deber de informar a los trabajadores de su dependencia los riesgos existentes en su trabajo, que pudieran afectar su salud y/o vida, las medidas preventivas de manera de que el trabajador conozca no solo los riesgos, sino también las acciones o precauciones que debe tener en cuenta para no dañar su vida o salud, y los métodos correctos de trabajo, que sumados a las medidas preventivas, complementan de manera operacional y práctica la forma que cada empleador instruirá como hacer paso a paso su trabajo. Estos elementos son esenciales para la prevención de los riesgos al interior de cada lugar de trabajo, el que sumado a otros elementos preventivos constituye un pilar fundamental para proteger la vida y salud de los trabajadores.
 3. El denominador estará compuesto por todas las fiscalizaciones activadas y revisada/visada en el año t al sector de la construcción e industria manufacturera, de oficio por programa y solicitadas por trabajador y organización sindical.
 4. Las fiscalizaciones activadas corresponden al estado inicial de una fiscalización, que se produce al momento en que se ingresan en el sistema informático, antecedentes que dan cuenta del posible incumplimiento a la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo. Las fiscalizaciones revisada/visada Corresponde al estado final de una comisión, el que adquiere una vez que la jefatura respectiva ha revisado y aprobado los aspectos formales y de fondo de contenidos en el expediente elaborado por el inspector.
 5. Las Fiscalizaciones de Oficio por Programa, se originan por disposición del Servicio, ya sea desde el nivel Nacional o Regional según el ámbito que abarque, con la finalidad de intervenir, en forma planificada, organizada y sistemática, a un conjunto de empleadores seleccionados mediante variables tales como sector geográfico, actividad económica, riesgo de infraccionalidad u otra, o la combinación de ellas.
 5. El numerador estará compuesto por todas las fiscalizaciones activadas y revisada/visada en el año t (2019) al sector de la construcción e industria manufacturera, de oficio por programa y solicitadas por trabajador y organización sindical en las que se haya revisado la materia de Seguridad y Salud de cumplimiento estratégico, ?Derecho a saber?. En caso de que ésta no sea denunciada directamente por el trabajador, el sistema la incorpora automáticamente en la medida en la comisión cumpla con los criterios para incorporarla.
 6. El indicador mide desde enero a diciembre año t.
- 3
- La Dirección del Trabajo está mandatada para fiscalizar por las siguientes leyes:
 Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo, DFL N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
 Código del Trabajo
 Ley N° 16744, Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
 DL N° 3500, Establece sistema de pensiones.
 DFL N° 1, de 2005, Isapres
 Ley N° 19728, Seguro de Cesantía
 DFL N° 1, de 1997, Estatuto Docente
 Ley N° 19378, Atención primaria de salud Municipal, Corporaciones Municipales de atención primaria de salud.
- Las entidades y/o sujetos a los que estas leyes nos obligan a fiscalizar son:
 En el ámbito laboral: Todo el sector Privado, sector Municipal y sector Público, respecto de aquellos trabajadores contratados bajo régimen del Código del Trabajo.
 En el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo: Sector Privado y sector Público en lo que dice relación con la notificación de accidentes graves y/o fatales.
 En el ámbito previsional: Sector Privado y sector Público.
- 4
- La Dirección del Trabajo está mandatada para fiscalizar por las siguientes leyes:
 Ley Orgánica de la Dirección del Trabajo, DFL N° 2, de 1967, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
 Código del Trabajo
 Ley N° 16744, Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
 DL N° 3500, Establece sistema de pensiones.
 DFL N° 1, de 2005, Isapres
 Ley N° 19728, Seguro de Cesantía
 DFL N° 1, de 1997, Estatuto Docente
 Ley N° 19378, Atención primaria de salud Municipal, Corporaciones Municipales de atención primaria de salud.
- Las entidades y/o sujetos a los que estas leyes nos obligan a fiscalizar son:
 En el ámbito laboral: Todo el sector Privado, sector Municipal y sector Público, respecto de aquellos trabajadores contratados bajo régimen del Código del Trabajo.
 En el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo: Sector Privado y sector Público en lo que dice relación con la notificación de accidentes graves y/o fatales.
 En el ámbito previsional: Sector Privado y sector Público.
- Se entenderá por unidad o entidad fiscalizada, a todos los RUT fiscalizados en el año t, que terminaron con multa en los años t-1, t-2, t-3 (Unidad/entidad con hallazgo).
- Se entenderá por unidad o entidad fiscalizada con hallazgo resuelto a todos los Rut fiscalizados en el año t con tipo de término sin multa y que terminaron con multa en los años t-1, t-2, t-3 (Unidad/entidad con hallazgo resuelto).?
- 5
- Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 6
- 1.-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".
 - 2.-El indicador considera las consultas ingresadas y respondidas durante el año 2019.
 - 3.-Los tiempos de respuestas son en días hábiles (se consideran días hábiles de lunes a viernes, exceptuando sábado, domingo y festivos).
 - 4.-El indicador mide desde enero a diciembre año t..

7

Trámite a comprometer a MEDIR: Ratificación de la renuncia voluntaria. Alcance: El/la trabajador/a que desee renunciar a su empleo debe concurrir ante un Ministro de Fe (Inspector del Trabajo) a ratificar por escrito su expresión de poner término a la relación laboral. La renuncia debe ser con una anticipación de 30 días, a menos que el empleador acepte un período inferior.

Inicio de Trámite: Hora de llegada en que asiste un trabajador ante inspector de trabajo a ratificar la renuncia.

Término de trámite: hora en que se hace efectiva la ratificación de la renuncia por parte del inspector del trabajo.