

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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	40.00	5
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	28.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	32.00	5
Total		100.00	14

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / 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	75 % [(1125 /1500 )*100]	10.00	1
2	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	Mide	7.00	2
3	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	Mide	8.00	3
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)*100	100 % [(5 /5 )*100]	8.00	
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 /2359.00 )*100]	7.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 28.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	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	14.00 % [(10336774.00 /73834099.00 )*100]	5.00	
2	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	Mide	8.00	
3	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t	Mide	9.00	

4	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	9.8 % [(35.0 /358.0 )*100]	6.00	
---	--	---	-------------------------------	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 32.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	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	Mide	9.00	4
2	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	82.84 % [(2071.00 /2500.00 )*100]	5.00	
3	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)	Mide	8.00	
4	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	98.00 % [(2940.00 /3000.00 )*100]	5.00	
5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	69.23 % [(36.00 /52.00 )*100]	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	5
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	36

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Cobertura de Fiscalización en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Cobertura de Fiscalización en el año t se compromete para Medir correctamente.
Eficiencia Institucional	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	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador 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, se compromete para Medir correctamente

Calidad de Servicio	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicio, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador Tiempo promedio de trámites finalizados, se compromete para medir correctamente.
---------------------	---	---

Notas:

- 1
  - 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.
  
- 2
 

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.
  
- 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.  
 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).
  
- 4
 

Nombre Producto: Normativa  
 Trámite "Solicitud de interpretación de la legislación laboral"  
 ID: 1100170014  
 Hito Inicio: Solicitud de interpretación de la legislación laboral.  
 Hito de finalización: Envío al solicitante vía correo electrónico de acuerdo a los datos entregados por el usuario, o al domicilio suministrado por el mismo, el que se encuentra en el Registro Nacional de Trámites.