

INFORME 2024

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Introducción

El presente informe proporciona antecedentes sobre el cumplimiento de las metas del año 2023 y la formulación de los compromisos para el año 2024 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social en el contexto de los mecanismos de incentivos de remuneraciones.

¿Cómo funcionan los mecanismos de incentivo de remuneraciones?

Desde fines de la década del noventa se aplican los mecanismos de incentivo de remuneraciones para mejorar la gestión en la administración pública del Gobierno Central. A través de un incremento variable en la remuneración de la dotación de una institución estatal asociado al logro de los objetivos, se incentiva a que las y los funcionarios brinden servicios de calidad a la comunidad con eficacia y eficiencia. Dicha asignación se otorga luego de la evaluación del cumplimiento de los compromisos por una entidad externa que es contratada por licitación pública. El pago es en una o más cuotas al año siguiente de su implementación.

De acuerdo con su ley [Programa de Mejoramiento de la Gestión](#) (PMG) o [Metas de Eficiencia Institucional](#) (MEI) las y los funcionarios de la dotación de los servicios públicos tienen derecho a un bono por desempeño institucional, que se paga por el cumplimiento de sus metas.

Por Ley se establece:

- La bonificación máxima.
- Los porcentajes mínimos de cumplimiento bajo el cual no dará derecho a la asignación.
- Los tramos de cumplimiento o proporcionalidad del bono según el porcentaje de cumplimiento.

La gobernanza de los mecanismos de incentivo está liderada por los ministerios de Interior y Seguridad Pública, Secretaría General de la Presidencia y Hacienda, que definen las temáticas que se considerarán en los compromisos de las instituciones. Se suma un comité técnico conformado por la Dirección de Presupuestos (Dipres) y las subsecretarías General de la Presidencia (Segpres) y de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere). Su rol es apoyar y recomendar las metas y evaluar los resultados asociados a los compromisos. A su vez la secretaría técnica la ejerce la Dipres que está a cargo de administrar y gestionar los mecanismos de incentivo, junto a especialistas internos de cada servicio público y a otros externos al Estado. Los primeros se preocupan de implementar los compromisos, mientras que los segundos evalúan y disponen los resultados a las autoridades

Los actos administrativos son:

- Para los servicios que se rigen por la Ley 19.553 (PMG) se dicta un Decreto con un Programa Marco que define los temas a considerar en los compromisos de las instituciones, que es suscrito por los ministerios que lideran la gobernanza de los mecanismos de incentivo de remuneraciones. Para los que se rigen por la Ley 20.212 (MEI) este Decreto es suscrito por los ministros del ramo y de Hacienda.
- Decreto suscrito por el ministerio sectorial y de Hacienda para establecer las metas y compromisos de los servicios públicos para el año siguiente.
- Decreto del Ministerio de Hacienda que fija el grado de cumplimiento y el porcentaje de la asignación, una vez que se ha realizado la evaluación.

De este modo el Programa Marco de los mecanismos de incentivo institucional se compone de indicadores de desempeño y sistemas de gestión.

Presentación

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el encargado de dirigir y coordinar las políticas laborales que rigen al país. Su principal misión es contribuir a la generación de un nuevo modelo de relaciones laborales, con seguridad social, perspectiva de género y, estimulando el diálogo social, garantizar el trabajo decente, de acuerdo con los estándares de la Organización Internacional del Trabajo. Así mismo, el ministerio debe asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las políticas, planes, programas y normas que permitan el logro de los objetivos institucionales, mediante la fiscalización y el fomento de la seguridad y la salud laboral.

Algunos de sus ejes de intervención vinculados con la ciudadanía, de acuerdo con sus [definiciones estratégicas](#) son:

- Construir una política salarial que, en el marco del trabajo decente, asegure un salario mínimo que esté por sobre la línea de la pobreza.
- Impulsar gradualmente la reducción de la jornada laboral, generando condiciones para que las y los trabajadoras puedan desarrollar una vida plena y con corresponsabilidad.
- Avanzar en la ampliación de la negociación colectiva, caracterizada como multinivel, de acuerdo con los marcos establecidos por la OIT en materia de derechos colectivos.
- Crear un nuevo Sistema de Pensiones que materialice el derecho a la seguridad social.
- Promover un ciclo laboral seguro y saludable.
- Fortalecer los mecanismos para una fiscalización laboral efectiva y moderna, que permita asegurar el ejercicio de los derechos laborales

Administra un presupuesto de [\\$ 14.906.083.553](#) miles en el año 2024 y en el 2023 ejecutó el 99,2% del [presupuesto vigente](#).

Para 2024, la dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos es de 8.370 personas y al 30 de junio registraba 8.052 en esta calidad, de las cual el 56,9% son mujeres.

De los once servicios públicos del ministerio, nueve cuentan con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) y dos con Metas de Eficiencia Institucional (MEI), como mecanismo de incentivo de remuneraciones.

Los servicios que cuentan con PMG son:

- Subsecretaría del Trabajo.
- Dirección del Trabajo.
- Subsecretaría de Previsión Social.
- Dirección General de Crédito Prendario (Dicrep).
- Servicio Nacional de Capacitación Empleo (Sence).
- Instituto De Previsión Social (IPS).
- Instituto de Seguridad Laboral (ISL).
- Caja de Previsión de la Defensa Nacional (Capredena).
- Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (Dipreca).

Los servicios que cuentan con MEI son:

- Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).
- Superintendencia de Pensiones.

Programa Marco 2023 - 2024

En un decreto de los ministros de Interior y Seguridad Pública, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia se establece el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para cada año. Para los años 2023 y 2024 se estableció el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), con los siguientes objetivos de gestión, sistemas e indicadores.

Objetivo N°1 **Gestión eficaz:** consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos laborales, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, implementar procesos de planificación y control de gestión y mejorar los resultados operacionales.

Objetivo N°2 **Eficiencia institucional:** consiste en favorecer que las Instituciones públicas realicen sus procesos de manera sustentable y mejoren su desempeño financiero.

Objetivo N°3 **Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios:** consiste en mejorar la calidad de servicios y experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, la transformación digital y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información pública.

Para el año 2024, de acuerdo con la realidad de cada servicio público y lo establecido en el programa marco, los once servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social (Mintrab) comprometieron los 3 objetivos de gestión.

Resultados 2023

Para el quinquenio 2019-2023, el grado de cumplimiento de las instituciones se ubica preferentemente en el rango de 90% a 100%, con muy pocos casos entre 85% y 89%.

En el año 2023 un 67% de los servicios ha logrado cumplir todos sus compromisos asociados al incentivo monetario y un 2% obtiene un cumplimiento menor a 90%.

El porcentaje de cumplimiento global promedio para el conjunto de las 192 instituciones que comprometen metas en el marco de los incentivos monetarios alcanzó un 98,8%.

En el caso del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, los servicios lograron un cumplimiento promedio de sus compromisos de un 98,8%, similar al promedio nacional (98,8%) y menor al logrado en 2022 (99,9%).

La Subsecretaría de Previsión Social, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence), la Superintendencia de Pensiones, el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (Capredena), cumplieron todos sus compromisos y obtuvieron el total de la asignación variable de 7,6% que se paga en marzo, junio, septiembre y diciembre de 2024.

Por su parte, la Dirección General de Crédito Prendario (Dicrep) y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (Dipreca), lograron un cumplimiento de 95% y 95,76% por no cumplir o porque no fue posible acreditar en un 100% sus metas en los sistemas Estado verde y/o Calidad de servicio y experiencia usuaria.

Dicrep, no cumplió el compromiso de gestión de concientización de las y los colaboradores, del sistema Estado verde, al registrar sólo un 5% sobre una exigencia mínima del 30% de concientizados.

Dipreca, no cumplió dos compromisos también del sistema Estado verde. En uno de ellos, sólo informó 11 de 12 metas exigidas de consumos energéticos y omitió, además, información del gasto en papel, para uno de sus inmuebles registrados. En el otro, no cumplió con la instalación de gobernanza del sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria, por cuanto no fue posible verificar la participación de jefaturas y representantes de áreas operativas y apoyo de la institución en las actividades de concientización dirigidas a las y los funcionarios.

Cuadro 1:

Los porcentajes de cumplimiento global promedio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023

Servicios Ley de Presupuestos 2023*	Resultado (%)		Compromisos (N°)		
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	Total
Subsecretaría del Trabajo	99,33	98,33	4	1	5

Servicios Ley de Presupuestos 2023*	Resultado (%)		Compromisos (N°)		
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	Total
Dirección del Trabajo	99,70	99,70	4	1	5
Subsecretaría de Previsión Social	100	100	5	0	5
Dirección General de Crédito Prendario	95	95	4	1	5
Servicio Nacional de Capacitación Empleo	100	100	5	0	5
Superintendencia de Seguridad Social	99,55	99,55	4	1	5
Superintendencia de Pensiones	100	100	5	0	5
Instituto De Previsión Social	98,33	98,33	4	1	5
Instituto de Seguridad Laboral	100	100	5	0	5
Caja de Previsión de la Defensa Nacional	100	100	5	0	5
Dirección de Previsión de Carabineros de Chile	95,76	95,76	3	2	5
Promedio resultado y total compromisos Mintrab (n: 11) (% Participación)	98,8	98,8	48 (87%)	7 (13%)	55 (100%)

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de evaluación se consideran en el cumplimiento de las metas aquellos factores externos calificados y no previstos que pudiesen afectar significativamente el cumplimiento de sus compromisos, para no impactar el porcentaje de cumplimiento global y, por ende, el porcentaje de incentivo de remuneraciones, como se observa en el cuadro 1. Las causas externas consideradas son reducciones de presupuestos externas a la institución, hechos fortuitos comprobables, catástrofes, y cambios en la legislación vigente. En el caso de los servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión no presentaron causas externas válidas y no previstas que incidieron en su cumplimiento.

Avances en los focos estratégicos

Como parte de la agenda de modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de mejor gasto que impulsa la Dipres, para 2023 se incorporaron nuevos temas dentro de los mecanismos de incentivo de los servicios públicos para seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Los focos estratégicos y sus objetivos que debieron implementar los servicios públicos y cuyos resultados se presentan en este informe fueron:

Equidad de género: contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando medidas de equidad de género.

Estado verde: disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.

Calidad de servicio y experiencia usuaria: instalación de capacidades para diagnosticar, diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora de la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado.

Transformación digital: mejorar la gestión pública y la entrega de servicios a las personas mediante el soporte electrónico de sus procedimientos administrativos.

Equidad de género

En el año 2023, 178 servicios públicos comprometieron la implementación de 606 medidas de género. De las medidas comprometidas, el 99,3% fue verificado su cumplimiento.

En el caso de los servicios del ministerio, se comprometieron en total 42 medidas de género, las cuales fueron cumplidas en su totalidad, lo que representó un 7% del total implementado por los servicios públicos. Las medidas se enfocaron principalmente en capacitación, gestión de personas, comunicaciones y difusión y estudios, datos y estadísticas. Hubo cinco instituciones que comprometieron medidas referidas a procesos de provisión de bienes y/o servicios a la ciudadanía.

Dentro del año, destacó la medida implementada por el Servicio Nacional de Capacitación Empleo que, integró en su oferta formativa la reflexión sobre la perspectiva de género en los cursos de capacitación. Se desarrollaron dos importantes productos:

- 1) Elaboración e implementación de un módulo de género, que se integró en el desarrollo de las competencias transversales de los planes formativos de los cursos del programa Capacitación en Oficios.
- 2) Diseño e implementación de una ruta formativa disponible en la plataforma Chile Facilitadores de Sence, denominada *Orientaciones generales sobre el enfoque de género*. Esta iniciativa, contribuye a la especialización de personas que realizan el diseño y facilitación de programas de capacitación, en la incorporación de los enfoques de género, interseccional y de derechos humanos. Para ello utilizan criterios de erradicación de la violencia hacia las mujeres y diversidades sexo-genéricas, de las inequidades, brechas y barreras de género, presentes en el mercado laboral y aplican disposiciones jurídicas, normativas y tratados internacionales suscritos por el Estado de Chile.

Estado verde

En el año 2023, 180 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. En esta etapa se instalaron el 100% de los Comités de Estado verde, se inició la concientización de las y los

colaboradores, con un alcance de 28% de un total de las 189.146. Se identificó que 27 servicios públicos cuentan con políticas de sustentabilidad y se catastró 5.611 inmuebles estatales a nivel nacional.

Así mismo, y según el alcance definido por cada servicio en esta etapa implicó se hizo un diagnóstico de los consumos energéticos. Los resultados fueron que el 66% llegó a 21 kwh/m² (kilo watts hora por metro cuadrado) de consumo de gas y electricidad.

Además, en el 12% de los inmuebles públicos catastrados encontramos:

- 6,1 resmas de papel por colaborador, al año.
- 1.114.764 m³ de agua consumida de la red de suministro.
- 3.391.429 lt de agua envasada consumida.
- 9.519.712 kg de residuos no reciclados.
- 258.515 kg de residuos reciclados.
- 2.589 contenedores de reciclaje catastrados.

En los servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social se debía instalar un marco de gobernanza, concientizar a las y los colaboradores, revisar la política ambiental y realizar un diagnóstico de la gestión ambiental en materia de energía, de vehículos, traslado de personas, del papel, gestión hídrica, de residuos, de bienes muebles y compras sustentables.

Principales resultados de estos compromisos:

- Se instaló la gobernanza del sistema, constituyendo un comité de Estado verde, en cada servicio.
- Se concientizó al 40% de las y los colaboradores de los 10.223 informados, aportando un 7% del total de colaboradores concientizados a nivel nacional.
- Se catastraron 473 inmuebles, lo que representa un 8% a nivel nacional.
- En el 71% de los inmuebles catastrados se registró el consumo de energía, cuyo consumo promedio fue de 43,5 kwh/m². Lo anterior es el doble del consumo de energía de 21 kwh/m² total de todos los inmuebles informados por los servicios públicos a nivel nacional.
- En 53 inmuebles se registraron los kilómetros recorridos de los vehículos institucionales, consumo de papel, consumo hídrico y pesaje de residuos.

Antecedentes recopilados de los 53 inmuebles:

- Sus 81 vehículos catastrados en promedio han recorrido al año 9.699 km.
- Han consumido 71.262 m³ de agua de la red de suministro, lo que representa un 6% del consumo de todos los servicios públicos que han registrado esta información.
- Han consumido 2.184.460 lt de agua envasada.
- Han registrado 502.359 kg de residuos no reciclados
- Han registrado 14.927 kg de residuos reciclado.
- Cuentan con 69 contenedores de reciclaje.

Cabe destacar que ninguno de los servicios del ministerio cuenta con política de gestión ambiental, lo que es un desafío que deberán considerar a implementar como parte del sistema Estado verde, en el año 2024.

Calidad de servicio y experiencia usuaria

En el año 2023, 136 Servicios Públicos implementaron la primera etapa del sistema. Se instalaron el 100% de los Comités de Calidad y se incorporaron procesos participativos en el sistema que incluye a las y los funcionarios de las diferentes instituciones y a los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc).

Se inició, además, la concientización de funcionarios y funcionarias en materia de calidad, con el apoyo de la red de expertos y expertas y del Laboratorio de Gobierno, que consideró 272 actividades de concientización en las que participaron 49.509 personas, lo que significó una cobertura de 47,4% de la dotación de las instituciones públicas que comprometieron el sistema.

Así mismo, en esta etapa las 136 instituciones realizaron un diagnóstico respecto de la calidad de servicio y experiencia usuaria, destacando la identificación de los siguientes datos:

- Promedio de 10,8 registros administrativos catastrados por institución, asociados a interacciones con personas usuarias.
- 3.050 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía catastrados.
- 263.412 reclamos recibidos a junio 2023, de los cuales un 95,5% fueron respondidos.
- 71 instituciones aplicaron la encuesta Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado (MESU).

La encuesta MESU 2023 buscó identificar las oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, sobre la base de las necesidades de las personas y aplicada desde el año 2015, en instituciones que atienden o se relacionan con usuarios directos.

Los servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social debían instalar un marco de gobernanza que consideraba la constitución de comités de calidad de servicio y experiencia usuaria; concientizar en materia de calidad de servicio a los funcionarios; diagnosticar sus trámites y/o servicios; identificar sus registros administrativos, y revisar su gestión de reclamos.

Principales resultados para los 11 servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social:

- Todos los servicios constituyeron sus comités de calidad.
- Concientizaron a 3.819 personas, aportando un 7,7% al total de personas concientizadas por los servicios públicos en esta materia.
- Identificaron en promedio, 20,5 registros administrativos asociados a interacciones con personas usuarias, superior al promedio de 10,8 del país.
- Catastraron 354 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 11,6% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.
- Respondieron el 98% de sus reclamos en promedio, lo que fue superior al 96% de reclamos respondidos a nivel país.

Nueve servicios, con excepción de las Subsecretarías de Trabajo y Previsión Social que no atienden usuarios finales, midieron la satisfacción usuaria a través de la encuesta MESU con 13.156 encuestas aplicadas.

Sus principales resultados fueron:

- El atributo de satisfacción de la experiencia mejor evaluado, entre los nueve servicios es el agrado (85%) y el que obtuvo más baja evaluación fue la oportunidad (62%).
- El atributo de la institución mejor evaluado en el ministerio es la transparencia (68%). La mayor oportunidad de mejora está en la actualización y modernización del servicio que entregan a la ciudadanía (61%).
- Destacan los resultados del Instituto de Previsión Social, con 2.062 encuestas aplicadas:
 - 67% declara utilizar en su último trámite, el canal presencial.
 - 72% de los encuestados evaluó con nota 6 o 7 la satisfacción respecto de la experiencia en el último trámite realizado, independiente del canal utilizado.
 - 88% evaluó con nota 6 o 7, el respeto con el que fue tratado al realizar el trámite, mientras que el 82% valoró con igual nota la seguridad del lugar y sus alrededores donde realizó el trámite.

Transformación digital

En el año 2023, 163 servicios públicos comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, el cual fue cumplido por el 100% de estos. Se identificó en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) dispuesto por la red de expertos y expertas un total de 9.073 procedimientos administrativos, de los cuales 55% fueron clasificados como función común y 45% como función específica.

Por otra parte, 499 de los trámites fueron informados como digitalizados (5,5% del total), es decir, cumplen con las cuatro condiciones: utiliza el mecanismo de autenticación Clave Única; está integrado a la red de interoperabilidad del Estado (PISEE), en caso de que requiera datos documentos y/o expedientes de otras instituciones estatales; notificaciones electrónicas y dispone de una plataforma electrónica que soporta la gestión del procedimiento administrativo. No obstante, solo dos procedimientos administrativos cumplen simultáneamente todas estas condiciones.

Los servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social debían catastrar todos sus procedimientos administrativos y trámites, y registrarlos en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) caracterizando sus procedimientos en términos de código, marco normativo, público, características del servicio, soporte electrónico, identidad digital, notificaciones, datos, documentos y transacciones. Cada procedimiento administrativo debe ser electrónico, para ello debe cumplir las cuatro condiciones señaladas en párrafo anterior.

Los servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social catastraron un total de 442 procedimientos administrativos y trámites, de los cuales un 15% está digitalizado y sólo 1% cumplieron las condiciones de ser procedimiento administrativo electrónico de acuerdo con los requisitos técnicos de ese año, ninguno de ellos cumpliría con todas las condiciones establecidas para 2024.

Desafíos 2024

Como parte de la agenda de modernización para el 2024 se mantiene el Programa Marco 2023, el cual está siendo implementado en 193 servicios públicos, para continuar avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Se comprometieron un total de 995 indicadores y/o sistemas de gestión, y se espera instaurar un marco de medición con foco en la ciudadanía a través de compromisos en calidad de servicio y experiencia usuaria en 138 instituciones; transformación digital en 170; equidad de género en 185; y Estado verde en 182 instituciones focalizando el 68% de los compromisos en estas áreas de preocupación.

Los 11 servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social comprometieron tres de los [siete indicadores transversales](#) y dos sistemas de gestión transversales, [Estado verde y Calidad de servicio y experiencia usuaria](#).

Formularon en su conjunto 55 compromisos de gestión a implementar en 2024, 33 indicadores y 22 sistemas de gestión.

Los indicadores y sistemas de gestión asociados a cada tipo de objetivo que comprometieron los servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social se presentan en el cuadro 2.

Cuadro 2:

Programa Marco 2024. Indicadores y Sistemas de gestión comprometidos por los servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Descripción	Tipo de Objetivo de gestión	Nº Servicios	Indicador/ Sistema de gestión
Tasa de accidentes laborales	Gestión eficaz	-	Indicador
Medidas de equidad de género.	Gestión eficaz	11	Indicador
Informes de dotación de personal (solo SLEP de reciente creación)	Gestión eficaz	-	Indicador
Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación	Gestión eficaz	-	Sistema de Gestión
Sistema Estado verde.	Eficiencia institucional	11	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	11	Indicador
Desviación montos de contratos de obras de infraestructura	Eficiencia institucional	-	Indicador
Sistema Calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	11	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	11	Indicador

Descripción	Tipo de Objetivo de gestión	Nº Servicios	Indicador/ Sistema de gestión
Solicitudes de acceso a la información pública	Calidad de servicio	-	
Total Compromisos		55	

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores de tasa de accidentes laborales y solicitudes de acceso a la información pública, y el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación no les aplican a los servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, ya que están considerados solo para instituciones nuevas o de reciente creación.

El indicador de informes de dotación de personal aplica solo para los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) y el indicador de desviación montos contratos de obras de infraestructura debe ser comprometido solamente por instituciones inversoras, lo que no corresponde a ninguna de las instituciones del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Las subsecretarías del Trabajo y de Previsión Social, comprometieron el sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria con excepción de la medición de la encuesta de satisfacción usuaria (MESU). Lo anterior, debido a que las prestaciones o trámites de estas instituciones no están dirigidos a público externo a la administración del Estado, por lo que no son apropiadas para una medición de satisfacción usuaria.

Los desafíos para 2024 en los cuatro focos estratégicos de los servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social son los siguientes:

Equidad de género, enfocar los esfuerzos en medidas que involucran acciones directas con la ciudadanía. Para ello comprometieron implementar 43 medidas de género, de las cuales 48% están orientadas a procesos de provisión de bienes y/o servicios; capacitación y difusión. Este compromiso representa el 66% de las 642 medidas aprobadas en el Gobierno Central.

En específico, destaca el compromiso del Instituto de Seguridad Laboral, que en el 2024 diseñará una propuesta normativa con perspectiva de género, que instruya a Organismos Administradores del seguro de la Ley N°16.744, entregar asistencia técnica a sus entidades empleadoras adheridas y afiliadas, en materia de sensibilización y prevención de violencia y acoso en el trabajo.

Estado verde, aumentar el catastro de los inmuebles en cada uno de los aspectos informados, poner en funcionamiento la gobernanza a través del Comité de Estado verde, establecer su política de gestión ambiental, elaborar un Plan de Gestión Ambiental que permita abordar las brechas detectadas en el diagnóstico, y aumentar el número de colaboradores y colaboradoras concientizados y capacitados en cambio climático.

Calidad de servicio y experiencia usuaria, actualizar el diagnóstico y aumentar la concientización de sus funcionarios en calidad de servicio, junto con definir una política de calidad de servicio y un plan para el mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria de manera participativa, que considere a sus funcionarios y funcionarias y a su Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc).

Transformación digital, comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital y deberán complementar y actualizar el levantamiento de los procedimientos administrativos efectuados en 2023. Cada servicio deberá realizar una completa caracterización de todas sus tramitaciones sumando dos nuevas condiciones.

- Documentos, actuaciones, notificaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo que constan en el expediente electrónico, al que puede acceder el o la interesada.
- Las comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.

Conclusiones

En términos generales, los servicios del Ministerio del Trabajo y Previsión Social están en una fase inicial de implementación de Estado verde, Calidad de servicio y experiencia usuaria y Transformación digital. Esto se explica porque, durante el año 2023, la prioridad fue instalar la gobernanza, a través de los respectivos comités y construir la línea base, de acuerdo con los diagnósticos.

El desafío para 2024 será identificar aspectos claves de dichos diagnósticos e incorporarlos en los planes de mejoramiento para que efectivamente puedan avanzar en su desempeño y en la gestión pública, especialmente en los cuatro focos estratégicos definidos por la autoridad.

Reportes Cumplimiento 2023 y Formulación 2024 por servicio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Servicios	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
Subsecretaría del Trabajo	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348610_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355454_doc_pdf.pdf
Dirección del Trabajo	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348611_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355455_doc_pdf.pdf
Subsecretaría de Previsión Social	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348612_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355456_doc_pdf.pdf
Dirección General de Crédito Prendario	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348613_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355457_doc_pdf.pdf
Servicio Nacional de Capacitación Empleo	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348615_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355458_doc_pdf.pdf

Superintendencia de Seguridad Social	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348614_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355338_doc_pdf.pdf
Superintendencia de Pensiones	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348616_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355343_doc_pdf.pdf
Instituto De Previsión Social	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348617_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355459_doc_pdf.pdf
Instituto de Seguridad Laboral	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348619_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355460_doc_pdf.pdf
Caja de Previsión de la Defensa Nacional	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348618_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355461_doc_pdf.pdf
Dirección de Previsión de Carabineros de Chile	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-348620_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articulos-355462_doc_pdf.pdf

Sigla	Nombre
Capredena	Caja de Previsión de la Defensa Nacional
Cosoc	Consejo de la Sociedad Civil
CPAT	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites
Dicrep	Dirección de Crédito Prendario
Dipreca	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile
Dipres	Dirección de Presupuestos
IFP	Informe de Finanzas Públicas
ISL	Instituto de Seguridad Laboral
IPS	Instituto de Previsión Social
MEI	Metas de Eficiencia Institucional
MESU	Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado
Mintrab	Ministerio del Trabajo y Previsión Social
PMG	Programa de Mejoramiento de la Gestión
Segpres	Secretaría General de la Presidencia
Subdere	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo
Sence	Servicio Nacional de Capacitación Empleo
Suseso	Superintendencia de Seguridad Social