



APRUEBA PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN
DEL TRABAJO, AÑO 2022.

B-12684
SANTIAGO, - 2 NOV 2022

DECRETO EXENTO N°

188

SUBSECRETARIA DEL TRABAJO
TOTALMENTE TRAMITADO

- 4 ENE 2023

02 NOV 2022

VISTO:

DOCUMENTO OFICIAL

Lo dispuesto en el artículo 35 de la Constitución Política de la República; en la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue aprobado por el decreto con fuerza de ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en los artículos 6, 7, 8, 9 y 10 de la ley N°21.327 y en el artículo noveno transitorio de dicho texto legal; en el decreto supremo N°71, de 2022, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que nombra Ministros y Ministras de Estado en las carteras que se indica; en la resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; en el oficio N°2391/2021, de 14 de octubre de 2021, de la Dirección del Trabajo, que remite propuesta de programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo año 2022, modalidad institucional; en el oficio N°1566-3, de fecha 22 de diciembre de 2021, de la Subsecretaría del Trabajo; en el oficio N°2928/2021, de fecha 28 de diciembre de 2021, de la Dirección del Trabajo; en el oficio N°1592-3, de 29 de diciembre de 2021, del Subsecretario del Trabajo, que propone grupo objetivo que indica; y

CONSIDERANDO:

1°Que, siendo necesario mejorar la gestión y la calidad de los servicios prestados a los(as)usuarios(as) de la Dirección del Trabajo en su condición de servicio fiscalizador, además de incentivar el cumplimiento de metas institucionales, colectivas, según áreas territoriales y/o funcionales, u otras que se definan, orientadas a brindar un mejor servicio a las personas, mediante el artículo 6 de la ley N° 21.327 sobre Modernización de la Dirección del Trabajo, se estableció una Asignación Especial de Calidad de Servicio para el personal de planta y a contrata de dicho servicio.

2°Que, de conformidad con el artículo N° 10 de la Ley 21.327, el (la) Director(a) del Trabajo debe proponer al Ministro del Trabajo y Previsión Social un Programa de Mejoramiento de la Calidad de los servicios prestados a los usuarios, en adelante "el Programa", indicando las metas que se cumplirán con sus correspondientes indicadores y ponderadores y el instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio.

3°Que, los Ministros(as) del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda deben, mediante decreto expedido bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República", aprobar el Programa, con las indicaciones mencionadas en el considerando anterior, como asimismo sus instrumentos de control y evaluación.

DECRETO:

APRUÉBASE el Programa de Mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo, año 2022, cuyo texto es el siguiente:

PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS USUARIOS DE LA
DIRECCIÓN DEL TRABAJO, AÑO 2022

I. Introducción

El presente programa tiene como objetivo dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 10 de la ley 21.327 sobre Modernización de la Dirección del Trabajo, donde se estipula que, "el Director del Trabajo, antes del 15 de octubre de cada año, propondrá al Ministro del Trabajo y Previsión Social un programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios, indicando las metas que se

OF DE PARTES DIPRES
02.11.2022 13:10

1 09911/2022

cumplirán con sus correspondientes indicadores y ponderadores y el instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio".

Para el año 2022, la propuesta de programa de trabajo es la siguiente:

1. **Tres (3) indicadores de gestión**, bajo modalidad institucional, con sus respectivas metas y ponderadores, que responden a los ámbitos de la calidad y eficacia en la entrega de los productos que brinda el Servicio a nuestros usuarios. Éstos se encuentran vinculados a los productos estratégicos de la Institución, a saber: Atención de Usuarios, Inspección y Relaciones Laborales.

Para efectos de la gestión de estas mediciones, la acción en terreno será de responsabilidad de las Direcciones Regionales del Trabajo (17) y sus oficinas operativas que la integran.

2. **Instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio**, para el año 2022 se utilizará como instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio, la "Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios Públicos" que realiza el Ministerio de Hacienda en el marco del PMG 2022.

Los contenidos del Programa son los siguientes:

1. El objetivo general del programa;
2. La modalidad de cumplimiento de los indicadores;
3. Los indicadores y sus metas, los ponderadores asignados a los diferentes indicadores y el o los mecanismos de control interno para el período de ejecución del programa;
4. El instrumento seleccionado para medir la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de los servicios prestados;
5. La forma de evaluación del cumplimiento del programa; y
6. El plazo en que deberá cumplirse el programa.

1. EL OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA.

Mejorar la calidad de los servicios prestados a los(as) usuarios(as), a través de la medición de indicadores de gestión asociados a los productos estratégicos y la evaluación de un instrumento de medición de la percepción de los usuarios, que permitan disponer de información relevante en el marco de la modernización de la Dirección del Trabajo.

2. LA MODALIDAD DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES.

La modalidad será Institucional, en la cual el cumplimiento de las metas fijadas en el Programa deberá realizarse por todos de los(as) funcionarios(as) de la Dirección del Trabajo, con el objetivo de contribuir a los objetivos estratégicos del servicio, con énfasis en el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios.

Para la formulación de indicadores se utilizará el marco conceptual y técnico dispuesto por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección de Presupuestos, en el Programa de Mejoramiento de la Gestión y/o Formulación Presupuestaria.

Para cada uno de los indicadores se definirán ponderadores, los cuales deberán totalizar el referido 50%, y guardar relación con el objetivo de la medición y con el grado de dificultad de su cumplimiento. Cada ponderador no podrá tener una valoración inferior al 5%.

Para determinar el ponderador efectivo obtenido por cada indicador, éste deberá contar, a lo menos, con un 75% de nivel de cumplimiento; si no se logra dicho mínimo, el ponderador efectivo obtenido por el indicador será igual a cero. Para eso se considerará lo siguiente:

- a) Cumplido: cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o superior a 100% y, por tanto, obtiene todo el ponderador asignado.
- b) Parcialmente cumplido: cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o mayor a 75% y menor a 100%, obteniendo la proporción equivalente del ponderador.
- c) No cumplido: cuando obtenga un nivel de cumplimiento efectivo menor a 75% y, por lo tanto, obtiene 0% del ponderador asignado.

El nivel de cumplimiento de la parte correspondiente a los indicadores del programa se determinará mediante la sumatoria de los ponderadores efectivamente obtenidos por cada indicador.

3. LOS INDICADORES Y SUS METAS, LOS PONDERADORES ASIGNADOS A LOS DIFERENTES INDICADORES Y EL O LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO PARA EL PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA.

Los indicadores de gestión para el año 2022, con sus respectivos antecedentes son los siguientes:

Indicador (1)	PORCENTAJE DE FISCALIZACIONES DE OFICIO POR PROGRAMA EJECUTADAS EN LA ACTIVIDAD ECONÓMICA CON MÁS DETECCIÓN DE INFRACCIÓN EN LOS AÑOS T-1 Y T-2 RESPECTO DE UN RANKING DE 10 CIIU		
Fórmula de cálculo	$(\text{Nº total de fiscalizaciones de oficio por programa ejecutadas en la actividad económica con más detección de infracción en los años t-1 y t-2}) / (\text{Nº total de fiscalizaciones de oficio por programa planificadas en la actividad económica más detección de infracción en los años t-1 y t-2}) * 100$		
Objetivo	Verificar el cumplimiento de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo mediante un programa nacional de fiscalización ejecutado en la actividad económica con más detección de infracción en los años t-1 y t-2, seleccionada a partir de un ranking de 10 CIIU.		
Meta	100% (300 / 300)	Ponderación	25%
Medios de verificación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Circular "Instruye realización de Programa Nacional de Fiscalización en el sector de actividades de seguros, isapres y fondos de pensiones, en el marco del Programa de mejoramiento de la calidad de los servicios (PMCS), Ley N°21.327". 2. Reporte extraído desde sistemas internos y/o externos al Servicio, que contenga detalle de fiscalizaciones de oficio por programa ejecutadas en la actividad económica con más detección de infracción en los años t-1 y t-2 3. Validación de Reporte por parte de jefatura correspondiente al interior del Servicio. 		
Notas técnicas	<p>1. Para la determinación de la actividad económica con más detección de infracción en los años t-1 y t-2, se define a partir de cálculo de dos parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Nº total de empresas con más detección de infracción con dos dígitos CIIU (análisis de registros administrativos de la Dirección del Trabajo); ii) Determinación del universo de empresas por actividad económica con dos dígitos CIIU (análisis de bases de datos externas (AFC)). <p>*CIIU: Clasificación Internacional Industrial Uniforme (siglas: CIIU) o, en inglés, International Standard Industrial Classification of All Economic Activities (abreviada como ISIC), es la clasificación sistemática de todas las actividades económicas cuya finalidad es la de establecer su codificación armonizada a nivel mundial. Es utilizada para conocer niveles de desarrollo, requerimientos, normalización, políticas económicas e industriales, entre otras utilidades.</p> <p>*AFC: Administradora de Fondos de Cesantía de Chile II S.A., AFC Chile, es una sociedad anónima cerrada, cuyo giro único y exclusivo es administrar los fondos denominados Fondo de Cesantía y Fondo de Cesantía Solidario, y otorgar y administrar las prestaciones y beneficios que establece la ley 19.728 sobre el Seguro de Cesantía.</p> <p>2. La elaboración del ranking se construye de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Se efectúa un análisis de las bases de datos de la Dirección del Trabajo (extraídas principalmente del Sistema DT Plus), seleccionando aquellas empresas definidas por el RUT que -fiscalizadas- presentan infracciones en los dos últimos años. 2.2 Las empresas infractoras antes señaladas son clasificadas por tipo de actividad económica (a nivel de código dos CIIU). 2.3 Con la base de datos de la AFC, se clasifican las empresas por actividad económica a dos dígitos CIIU, a fin de obtener el universo estimado de empresas para cada actividad económica. 2.4 Con ambas bases de datos (clasificadas a dos dígitos CIIU), se extrae un indicador de infraccionalidad para cada actividad económica, dividiendo el número de empresas infractoras de los últimos dos años (ver 2.1) por el número de empresas AFC. 2.5 Luego, se seleccionan las 10 actividades económicas que presentan el mayor valor del indicador. En seguida, se selecciona una de estas actividades económicas para ser objeto de <u>un programa</u> de fiscalización (al sector económico) de tamaño "grande" (300 fiscalizaciones aprox.), considerando criterios tales como sectores con baja sindicalización, escasa fiscalización o denuncia, etc.) <p>3. El denominador es una base fija de 300 fiscalizaciones de oficio por programa en el año t (2022) en la actividad económica seleccionada.</p>		

	4. El numerador estará compuesto por todas las fiscalizaciones de oficio por programa ejecutadas en la actividad económica seleccionada y terminadas (revisadas y visadas) en el año t (2022).																																
Alcance de la medición	Implementación a nivel nacional																																
	Es necesario hacer presente que no existe línea base, pues la aplicación del modelo de análisis de datos para diseñar programas de fiscalización es incipiente para el Servicio. Al ser un indicador de fiscalizaciones proactivas, con carácter nacional y estas ejecutadas en la actividad económica seleccionada (no es de cobertura), se presenta el historial de fiscalizaciones nacionales y promedio anual.																																
Datos efectivos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total fiscalizaciones p/ programa</th> <th>Programas con N° de fiscalizaciones >299</th> <th>Total programas por año</th> <th>Promedio de fiscalizaciones por programa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>3174</td> <td>2</td> <td>20</td> <td>158,7</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>2134</td> <td>0</td> <td>23</td> <td>92,78</td> </tr> <tr> <td>2022 (al 31 de julio)</td> <td>1990</td> <td>1</td> <td>20</td> <td>99,5</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Programa</th> <th>2020</th> <th>2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No pago de remuneraciones</td> <td>977</td> <td>229</td> </tr> <tr> <td>Pactos de reducción jornada</td> <td>455</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total fiscalizaciones p/programa</td> <td>3174</td> <td>2134</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Total fiscalizaciones p/ programa	Programas con N° de fiscalizaciones >299	Total programas por año	Promedio de fiscalizaciones por programa	2020	3174	2	20	158,7	2021	2134	0	23	92,78	2022 (al 31 de julio)	1990	1	20	99,5	Programa	2020	2021	No pago de remuneraciones	977	229	Pactos de reducción jornada	455	0	Total fiscalizaciones p/programa	3174	2134
Año	Total fiscalizaciones p/ programa	Programas con N° de fiscalizaciones >299	Total programas por año	Promedio de fiscalizaciones por programa																													
2020	3174	2	20	158,7																													
2021	2134	0	23	92,78																													
2022 (al 31 de julio)	1990	1	20	99,5																													
Programa	2020	2021																															
No pago de remuneraciones	977	229																															
Pactos de reducción jornada	455	0																															
Total fiscalizaciones p/programa	3174	2134																															

Indicador (2)	COBERTURA DE LA FISCALIZACIÓN AÑO T		
Fórmula de cálculo	(Nº total de empresas (Rut únicos) fiscalizadas en el año t/ N° total de empresas (Rut únicos) sujetas a fiscalización en el año t)*100		
Objetivo	Contribuir a mejorar la cobertura de la fiscalización por parte de la Dirección del Trabajo.		
Meta	6%	Ponderación	10%
Medios de verificación	1.- Reporte extraído desde sistemas internos del Servicio, que contenga detalle de fiscalizaciones ejecutadas en el año t 2.- Listado de empresas sujetas a fiscalización en el año t 3.- Validación de Reporte por parte de jefatura correspondiente al interior del Servicio.		
Notas técnicas	1. El denominador del indicador es una base fija que corresponde al universo de empresas (Rut únicos) sujetas a fiscalización por parte de la Dirección del Trabajo en el año t, determinada a partir de bases de datos del SII o AFC Chile, las que sólo estarán disponibles en el mes de noviembre del año t (2022). El indicador mostrará avances mensuales (numerador) sobre base estimada en meta, y la medición se ejecutará en el mes de diciembre del año t. 2. Para determinar el denominador, se utilizó como base la información efectiva de los años 2019 y 2020. Para el año 2021 no se cuenta con información. 3. El numerador en tanto estará compuesto por todos aquellos Rut únicos (de oficio y solicitadas) en el año t. Se excluyen las fiscalizaciones con tipo de término: Derivado a mediación, Desistido, Desistimiento (Circ. 88 Derecho Colectivo), Eliminada por error, Eliminado por error de ingreso, Sin trámite, Subsumida en.		
Alcance de la medición	Implementación a nivel nacional		
Datos efectivos	Año 2019: 32.198/375.740= 8,57% Año 2020: 25.082/413.389= 6,07% Año 2021: 37.004 / 668.058 = 5,53% Año 2022: 25.140 (numerador). Fecha de corte 11-09-2022 Promedio (2019-2021)= 6,72% Desviación estándar muestral (2019-2021) =1,62% (rango inferior 5,10%; rango superior 8,34%).		

Indicador (3)	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA A SOLICITUDES INGRESADAS A TRAVÉS DE OIRS Y RESPONDIDAS EN EL AÑO T		
Fórmula de cálculo	(Sumatoria total de días hábiles de respuesta a solicitudes ingresadas a través de OIRS respondidas en el período t/Nº Total de solicitudes ingresadas a través de OIRS en el período t) *100		
Objetivo	Controlar y medir tiempo promedio de respuesta a las solicitudes que ingresan a la Dirección del Trabajo a través de la OIRS		
Meta	3,00 días hábiles	Ponderación	15%
Medios de verificación	1. Reporte extraído desde sistemas internos del Servicio, que contenga detalle de solicitudes ingresadas y respondidas en el año t, de OIRS Virtual y OIRS Presencial		

	2. Validación de Reporte por parte de jefatura correspondiente al interior del Servicio.
Notas técnicas	<ol style="list-style-type: none"> 1. El numerador corresponde a la sumatoria total de días hábiles de respuesta a solicitudes ingresadas a través de la OIRS y respondidas en el año t. 2. El denominador corresponde al total de solicitudes ingresadas mediante la OIRS y respondidas en el año t 3. Se consideran las solicitudes ingresadas a través de la OIRS (canal virtual y presencial), en el marco de la Ley N° 19.880. 4. Se contabilizarán aquellas solicitudes ingresadas y respondidas entre el 01/01/2022 y el 31/12/2022, ambas fechas inclusive; por lo que no considera arrastre. Lo anterior, debido a que existe una exigencia legal de responder el 100% de las solicitudes ingresadas. De allí que el desafío se concentra en el tiempo de respuesta. 5. El inicio de la medición será el tiempo asociado (respuesta – ingreso), en días hábiles desde la primera solicitud ingresada en el año 2022. Se considerarán las solicitudes que ingresen hasta el 31-Dic a las 12:00 horas. 6. El término de la medición corresponderá al tiempo asociado (respuesta – ingreso) de la última solicitud, recibida en el año 2022, que se respondió dentro del año 2022.
Alcance de la medición	Implementación nivel central
Datos efectivos	<p>Año 2018: $21.370/8.620 = 2,48$ días hábiles Año 2019: $28.920/10.962 = 2,64$ días hábiles Año 2020: $43.158/22.759 = 1,90$ días hábiles Año 2021: $62.258/32.557 = 2,00$ días hábiles Promedio (2018-2021): 2,35 días hábiles Desviación estándar muestral 0,46 (rango inferior 1,88; rango superior 2,81).</p> <p>Año 2022: Enero – Febrero = 11.639. Enero – Marzo = 16.077. TCM*: 38,13%. Enero – Abril = 38.269. TCM: 138,04%. Enero – Mayo = 45.453. TCM: 18,77%. Enero – Junio = 47.494. TCM: 4,49% Enero – Julio = 50.011. TCM: 5,30% Enero – Agosto = 52.139. TCM: 4,26% *TCM: Tasa de crecimiento mensual.</p> <p>Nota: En el marco de la entrada en vigencia de la ley N° 21.327 de Modernización de la Dirección del Trabajo en octubre del año 2021, es que se ha visto largamente incrementada la demanda de nuestros usuarios en distintos productos y servicios, pero en particular las solicitudes de OIRS. Es por ello, que se realizó una proyección lineal para estimar la demanda, y por ende el valor del denominador de la meta, obteniéndose 79.000. Considerando que la capacidad instalada del Servicio para atender esta alza en la demanda no ha aumentado, consideramos pertinente proponer una meta de 3,00 días hábiles.).</p>

Mecanismo de Control, evaluación y verificación del cumplimiento de las metas del Programa: La evaluación del cumplimiento de las metas será efectuada por la Subsecretaría del Trabajo, pudiendo contratar a evaluadores externos, por medio del procedimiento dispuesto en la ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y será de su cargo.

Una vez recibido el informe final de cumplimiento de metas por parte de la Dirección del Trabajo, la Subsecretaría del Trabajo dispondrá de 10 días hábiles para dar su conformidad o formular observaciones a dicho informe.

Si formula observaciones, la Dirección del Trabajo tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para subsanar tales observaciones e informar los cambios realizados.

Posteriormente, la Subsecretaría del Trabajo dispondrá de 5 días hábiles para otorgar su conformidad al informe corregido.

4. EL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN DE LOS(AS) USUARIOS(AS) RESPECTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Durante el año 2022, el instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio corresponderá a las “Encuestas de Satisfacción Neta de Usuarios” realizada para efectos del

Programa de Mejoramiento de la Gestión de la Dirección del Trabajo, y su evaluación se efectuará por la empresa seleccionada para dichos efectos por el Ministerio de Hacienda.

Con el objetivo de mejorar la satisfacción de la experiencia de la población usuaria de la Dirección del Trabajo, del instrumento antes señalado se medirá el “Porcentaje de Satisfacción de la experiencia de la Dirección del Trabajo”, de la siguiente forma:

Fórmula de cálculo:

(Cantidad de calificaciones de nota 6 y 7 obtenidas en el año t respecto a la experiencia en el trámite recibido) / (Total de personas que califican en el año t la experiencia en el trámite recibido)*100

Meta: 62%

Notas técnicas:

1. La muestra es ponderada o expandida previamente a la población total de la DT de acuerdo trámite y canal de contacto. Es decir, los resultados finales deben inferir la evaluación de la población usuaria general.
2. Los resultados son entregados en números enteros, por lo cual la obtención de los porcentajes se aproxima al entero más cercano, $> 0,5$ pasa al entero siguiente y $< 0,5$ se mantiene el número entero.
3. La satisfacción será considerada como todas las evaluaciones con nota 6 y 7 en la pregunta: Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.
4. Los resultados de este indicador serán proporcionados por un informe de resultados derivado de la licitación “SERVICIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS” efectuada por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda.
5. La metodología utilizada para el cálculo de este indicador corresponde a la metodología desarrollada por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.
6. La metodología de diseño y aplicación de la encuesta se ajusta a las determinaciones y requisitos expresados en el decreto del Programa Marco de los programas de mejoramiento de la gestión de los Servicios en el año 2022. Decreto N° 465. Indicador N° 8 Satisfacción neta de usuarios.

Datos efectivos:

Año 2016: 62%

Año 2018: 73%

Año 2019: 65%

Año 2020: 50%

Año 2021: 62%

5. LA FORMA DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA

El nivel de cumplimiento global del programa se obtendrá mediante la sumatoria de las ponderaciones obtenidas de la parte correspondiente a los indicadores de desempeño, y la evaluación del instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio, conforme a los porcentajes establecidos en el artículo 10 la ley N° 21.327, número 1, vale decir “50 por ciento para los indicadores de calidad de servicio del programa de mejoramiento y 50 por ciento para el instrumento de medición de la percepción de los usuarios”.

(A) Indicadores con metas (50%)	(B) Instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio (50%)
<p>Para determinar el ponderador efectivamente obtenido por cada indicador, éste deberá contar, a lo menos, con un 75% de nivel de cumplimiento efectivo; si no se logra dicho mínimo, el ponderador efectivamente obtenido por el indicador será igual a cero.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, un indicador se considerará como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cumplido: cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o superior a 100% y, por tanto, obtiene todo el ponderador asignado. b) Parcialmente cumplido: cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o mayor a 75% y menor a 100%, obteniendo la proporción equivalente del ponderador. c) No cumplido: cuando obtenga un nivel de cumplimiento efectivo menor a 75% y, por lo tanto, obtiene 0% del ponderador asignado. <p>El nivel de cumplimiento global de la parte correspondiente a los indicadores del programa se determinará mediante la sumatoria de los ponderadores efectivamente obtenidos por cada indicador.</p>	<p>Para determinar el ponderador efectivamente obtenido por el instrumento, éste deberá contar, a lo menos, con un 75% de nivel de cumplimiento efectivo de la meta; si no se logra dicho mínimo, el ponderador efectivamente obtenido será igual a cero.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, el instrumento se considerará como:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cumplido: cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o superior a la meta y, por tanto, obtiene todo el ponderador asignado. b) Parcialmente cumplido: cuando alcance un nivel de cumplimiento efectivo igual o mayor a un 75% de la meta y menor al 100% de la meta, obteniendo la proporción equivalente del ponderador. c) No cumplido: cuando obtenga un nivel de cumplimiento efectivo menor a un 75% de la meta y, por lo tanto, obtiene 0% del ponderador asignado.
<p>El nivel de cumplimiento global del programa se obtendrá mediante la sumatoria de las ponderaciones obtenidas de la parte correspondiente a los indicadores de desempeño (A), y la del instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio (B).</p>	

6. EL PLAZO EN QUE DEBERÁ CUMPLIRSE EL PROGRAMA

El cumplimiento del Programa corresponderá al año 2022 hasta el 31 de diciembre de dicho año.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

"POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA"



Minuta Decreto Exento N°188
Aprueba Programa Mejoramiento de la Calidad de los Servicios
prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo, año 2022

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Ley: N°21.327, artículo 6.

Decreto Exento N°188 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, de 2 de noviembre 2022 que aprueba el Programa Mejoramiento de la Calidad de los Servicios prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo, año 2022.

En el marco de la Ley N°21.327 de Modernización de la Dirección del Trabajo, se crea una asignación especial de calidad de servicio, que consta de dos componentes, uno base de 12% y otro variable que se obtiene por el cumplimiento de un Programa de Mejoramiento de la Calidad, en adelante el PMC, de los servicios prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo.

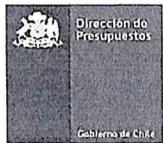
El componente variable se paga si el PMC logra al menos un 71% de cumplimiento, bajo dicho umbral, el componente es igual a cero. El monto se pagará en función del grado de cumplimiento de dicho programa establecido en tramos, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla. Porcentaje de asignación variable y tramos de Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Calidad, PMC.

TRAMOS DE CUMPLIMIENTO	% ASIGNACIÓN
PMC < 71%	0%
71% <= PMC < 81%	1% - 1,7%
81% <= PMC = < 90%	1,8% - 2,4%
PMC > 90%	2,5% - 4,5%

El PMC consta de dos partes, una relativa a indicadores de desempeño, sus metas y ponderadores, correspondiente al 50% del programa. El otro 50% corresponde a un instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio.

Para el período de transición 2022 y 2023, el Reglamento de esta Asignación, que se encuentra en última fase de revisión previo al envío a Contraloría, considera que durante los años 2022 y 2023 el instrumento de medición de la percepción de los usuarios de la calidad de servicio corresponderá a las encuestas de satisfacción de usuarios realizada para efectos del Programa de Mejoramiento de la Gestión de la Dirección de Trabajo, realizadas en dichas anualidades y su evaluación se efectuará por la empresa seleccionada para dichos efectos por el Ministerio de Hacienda.



Minuta Decreto Exento N°188
Aprueba Programa Mejoramiento de la Calidad de los Servicios
prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo, año 2022

La Subdirección de Racionalización y Función Pública, en conjunto con los equipos de los Subdepartamentos Institucional Laboral y Gestión Pública, la Secretaría de Modernización del Estado, la Subsecretaría del Trabajo y la Dirección del Trabajo, acordaron el alcance y definiciones del PMC para el año 2022, que se presenta a trámite, considerando 3 indicadores de desempeño, con sus ponderaciones, metas y mecanismos de seguimiento y control y una meta del 62% de las calificaciones de nota 6 y 7 obtenidas respecto del “Porcentaje de Satisfacción de la Experiencia en el trámite recibido por la Dirección del Trabajo”, correspondiente a la “Encuesta de Satisfacción Neta de los Usuarios”, realizada en el marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión de la Dirección del Trabajo.