



E-2560

REGULARIZA Y ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2021 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL CORRESPONDIENTE AL ARTÍCULO 6° LEY N°19.553, DE LA SUBSECRETARÍA DEL TRABAJO, DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO, DEL SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CRÉDITO PRENDARIO, DE LA SUBSECRETARÍA DE PREVISIÓN SOCIAL, DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL Y DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

DOCUMENTO
EN TRAMITE

SANTIAGO, - 4 JUN 2021

DECRETO EXENTO N°

93

VISTO:

Lo dispuesto en el Artículo 32 N° 6 de la Constitución Política de la República de Chile; en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el artículo N° 6 de la Ley N° 19.553, que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica; en el artículo primero N°3 de la Ley N°19.882 y en el artículo primero N°2 de la Ley N° 20.212; en el D.S. N° 1.232, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N° 19.553; en el Decreto N° 405, de 2020, del Ministerio de Hacienda, que aprueba programa marco de los programas de mejoramiento de la gestión de los servicios en el año 2021; en el Decreto N° 87, de 2021, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que nombra Ministro de Estado en la cartera que se indican; en el D.S. N° 19, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en el memorándum UAM N° 08/2021, del jefe de la unidad auditoría ministerial; y en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de toma de razón;

CONSIDERANDO:

1. Que la elaboración de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por parte de los Servicios, se enmarca en un conjunto de objetivos de gestión comunes, considerados esenciales para el desarrollo eficaz y transparente de la gestión de todas las instituciones del sector público.

2. Que el jefe superior de cada Servicio debe proponer al Ministro del cual dependa o con el cual se relacione, un Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año siguiente, el cual contendrá los objetivos de gestión, de eficiencia institucional y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, con sus respectivos indicadores o elementos de similar naturaleza, que permitan la medición de su grado de cumplimiento. Todo ello sobre la base de un programa marco propuesto por el Comité Técnico y aprobado por el Comité Triministerial, esto es, por el Ministro del Interior y Seguridad Pública, de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia, mediante el decreto exento N° 405, de 30 de noviembre de 2020, del Ministerio de Hacienda expedido bajo la fórmula "Por Orden del Presidente de la República".

3. Que, una vez acordada la formulación del PMG con el jefe superior del Servicio, el Ministro del ramo debe comunicarlo al Comité Triministerial para que este analice su correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada Institución.

4. Que, el Comité Técnico, en ejercicio de sus funciones de apoyo al Comité Triministerial y de colaboración a los Jefes Superiores de los Servicios, efectuará las observaciones que la propuesta de Programa de Mejoramiento de la Gestión le mereciere.

5. Que la formulación del PMG 2021 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en los certificados que a continuación señalan:

Servicio	N° Certificado Comité Técnico
Subsecretaría del Trabajo	15931
Dirección del Trabajo	15947
Servicio Nacional de Capacitación y Empleo	15935
Dirección General del Crédito Prendario	15945
Subsecretaría de Previsión Social	16264
Instituto de Previsión Social	15943
Instituto de Seguridad Laboral	15941

6. Que corresponde fijar, mediante decreto, los objetivos de gestión y ponderadores a alcanzar en el año 2021 por la Subsecretaría del Trabajo, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, la Subsecretaría de Previsión Social, el Instituto de Previsión Social y el Instituto de Seguridad Laboral.

7. Que los requisitos técnicos para verificar el cumplimiento de los objetivos de gestión se encuentran definidos en el programa marco ya señalado, convenido y aprobado por el Comité Técnico y el Comité Triministerial, mediante el decreto individualizado en el considerando N° 2.

8. Que mediante el decreto exento N° 254, de 31 de diciembre de 2020, el Ministerio del Trabajo y Previsión Social estableció los objetivos de gestión año 2021 para el pago del incremento por desempeño institucional correspondiente al artículo 6° de la ley N° 19.553, de la Subsecretaría del Trabajo, del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, de la Dirección General del Crédito Prendario, de la Subsecretaría de Previsión Social, del Instituto de Previsión Social y del Instituto de Seguridad Laboral.

9. Que, conforme a lo indicado por la Dirección de Presupuestos en su carta N° 034, de 19 de marzo de 2021, el decreto exento individualizado en el considerando anterior se devolvió con el objeto de rectificar el nombre del indicador transversal "Equidad de Género" de los servicios antes mencionados, conforme a la información contenida en el aplicativo web, dado que, por un problema de actualización de reportes, no se dispuso la correspondiente información en su oportunidad.

10. Que, asimismo, y de acuerdo con lo señalado por la Dirección de Presupuestos, no se puede modificar el decreto exento N° 254, antes citado, y, por lo tanto, resulta imposible continuar con su tramitación debido a la imposibilidad de conseguir la firma de los ministros señalados en dicho acto, ya que estos no se encuentran actualmente en ejercicio.

11. Que, en virtud de lo anterior, se ha estimado del caso dictar un nuevo decreto exento, rectificando el nombre del indicador transversal ya mencionado, y modificando el pie de firma con los ministros que actualmente desempeñan el cargo.

12. Que, por aplicación del artículo 52 de la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de la administración del Estado, los actos administrativos, por regla general, no tendrán efectos retroactivos, reconociendo como excepción aquellas circunstancias en que se producen consecuencias favorables para los interesados y no se lesionan derechos de terceros, lo que ocurre en este caso, en relación con el pago del incentivo institucional de 2021.

DECRETO:

PRIMERO: REGULARIZA las acciones realizadas con anterioridad a la fecha de establecimiento de los objetivos de gestión del año 2021 para el pago del incremento por el desempeño institucional del artículo 6° de la ley N° 19.553, de la Subsecretaría del Trabajo, la Dirección del Trabajo, el Servicio

Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, la Subsecretaría de Previsión Social, el Instituto de Previsión Social y el Instituto de Seguridad Laboral.

SEGUNDO: ESTABLÉCENSE para la Subsecretaría del Trabajo, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, la Subsecretaría de Previsión Social, el Instituto de Previsión Social y el Instituto de Seguridad Laboral, los siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2021:

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL PARTIDA 15
SERVICIO SUBSECRETARIA DEL TRABAJO CAPÍTULO 01

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	30.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	2
	Total	100.00	8

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de beneficiarios(as) de los programas de fomento a la empleabilidad que egresaron de la etapa de capacitación en el año t, respecto del total de beneficiarios(as) de los programas de fomento a la empleabilidad que ingresaron a la etapa de capacitación en el año t.	(Número de beneficiarios(as) de los programas de Fomento a la Empleabilidad que egresaron de la etapa de capacitación en el año t/Número de beneficiarios(as) de los programas de Fomento a la Empleabilidad que ingresaron a la etapa de capacitación en el año t)*100	85.41 % [(2477.00 /2900.00)*100]		10.00	1
2	Porcentaje de participantes egresados de actividades ejecutadas por el Fondo de Formación Sindical y Relaciones Laborales Colaborativas, respecto del total de inscritos en las Actividades del Fondo, para el año t	(Total de participantes egresados de Actividades ejecutadas por el Fondo en año t /Total de participantes inscritos en Actividades de Formación ejecutadas por el Fondo en año t)*100	97.00 % [(1843.00 /1900.00)*100]		10.00	2
3	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	50.0 % [(4.0 /8.0)*100]		10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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		X	25.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año	133.31 % [(2772590.00 /2079770.00)*100]		5.00	

		t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t)/Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)*100		
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	44.8 % [(13.0 /29.0)*100]	5.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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		X	25.00	
2	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	83.33 % [(5.00 /6.00)*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Medidas de Equidad de Género	4

Notas:

- Se considera como Programas de Fomento a la Empleabilidad a los siguientes: Apoyo al Empleo Sistema Chile Solidario, Servicios Sociales Línea Subsecretaría del Trabajo (ex Línea Regular) y Mejora a la Empleabilidad de Artesanos y Artesanas Tradicionales de Zonas Rurales.
La medición del indicador se realizará hasta el 30 de noviembre de año t, debido a que se requieren al menos 30 días para que los Ejecutores envíen la información, y ésta sea analizada en ProEmpleo de la Subsecretaría del Trabajo.
- Las Actividades del Fondo de Formación Sindical y relaciones Laborales Colaborativas (FFS) incluidas en esta medición se componen de escuelas, seminarios, cursos, talleres, entre otras actividades.
Los criterios generales para la asignación de los recursos del FFS, de acuerdo a la Ley 20.940, que Moderniza el Sistema de Relaciones Laborales, son determinados por el Consejo Superior Laboral (CSL), que es un ente tripartito y externo a la SUBTRAB. Por lo anterior, año a año puede variar el criterio del CSL en la asignación de tales recursos, y la SUBTRAB debe acogerse a dichos lineamientos.
Se entiende por participantes inscritos a aquellas personas matriculadas (trabajadores, empresarios, sindicalistas, asistentes, entre otros) que asisten a las Actividades ejecutadas por el FFS y que cuenten con al menos un 50% de la asistencia total de la actividad en la que participan.
Se entiende por participantes formados a aquellos participantes inscritos que cumplen con los requisitos de egreso o de aprobación exigidos por cada actividad en la que participan.

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	30.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	4

Total

100.00

10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

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 período t)*100	75 % [(1193 /1586)*100]		10.00	1
2	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	1.28 % [(29.00 /2259.00)*100]		10.00	
3	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3.0 /8.0)*100]		10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el período t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el período t		X	10.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	118.00 % [(14183601180.00 /12020001000.00)*100]		10.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	56.8 % [(193.0 /339.8)*100]		10.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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		X	10.00	

		institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		
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.	(/)*100		X 10.00
3	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	98.69 % [(4737.00 /4800.00)*100]	10.00
4	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	89.66 % [(52.00 /58.00)*100]	10.00

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Medidas de Equidad de Género	3

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.

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	CAPÍTULO	05

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	50.00	4
	Total	100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de personas que aprueban cursos del Programa Bono de Capacitación para Micro y Pequeños Empresarios durante el año t, respecto del total de personas beneficiarias que realizan los cursos de capacitación del programa en el año t	(Número de personas que aprueban los cursos de capacitación del Programa Bono de Capacitación para Micro y Pequeños Empresarios durante el año t/Número de personas beneficiarias que realizan cursos del Programa Bono de Capacitación para Micro y Pequeños Empresarios en año t)*100	72.0 % [(5400.0 /7500.0)*100]		10.00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el	50.0 % [(4.0 /8.0)*100]		15.00	

programa marco del año
t)*100

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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		X	10.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	138.10 % [(13388484275.00 /9694775000.00)*100]		5.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	50.0 % [(50.0 /100.0)*100]		10.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	15.00	
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.	(/)*100	70.05 % [(311.00 /444.00)*100]		15.00	
3	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	97.39 % [(61170.00 /62809.00)*100]		10.00	
4	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	100.00 % [(17.00 /17.00)*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Género	Medidas de Equidad de Género	4

Notas:

- 1 El numerador corresponde a personas capacitadas, es decir, aquellas que aprueban la fase lectiva de un curso de capacitación durante el año t, independiente de su fecha de inicio. El denominador corresponde al total de personas que finalizan un curso de capacitación durante el año t, independiente de su fecha de inicio

y de las cuales se dispone información de su estado de situación

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL PARTIDA 15
SERVICIO DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO CAPÍTULO 04

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	45.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	4
	Total	100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Indemnizaciones totales y parciales a usuarios/as por resguardo de especies pignoradas por cada 10.000 operaciones durante el año t.	(Número de indemnizaciones totales y parciales otorgadas el año t / Número total de operaciones año t) * 10.000 (operaciones)	0.18 % [[18.00 / 995159.00] * 10000.00]		20.00	1
2	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	2.00 % [(9.00 / 450.00) * 100]		10.00	
3	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t / Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t) * 100	37.5 % [(3.0 / 8.0) * 100]		15.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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		X	10.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	137.00 % [(5693779.00 / 4156043.00) * 100]		5.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t) * 100	40.0 % [(14.0 / 35.0) * 100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
----	----------------------	---------	------	------	------------	------

1	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	10.00
2	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		X	10.00
3	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	80.00 % [(8.00 /10.00)*100]		10.00
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		X	5.00

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Género	Medidas de Equidad de Género	3

Notas:

- El total de indemnizaciones(numerador) corresponde al número de operaciones de crédito pignoraticio en que se pagó la póliza al cliente por pérdida, daño total o parcial del lote entregado en garantía, con excepción de las indemnizaciones compensatorias especiales por daño masivo (todo tipo de robos); por factores externos a la gestión institucional, o bien, por catástrofes naturales.

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE PREVISION SOCIAL	CAPÍTULO	03

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	55.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	2
	Total	100.00	7

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 55.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de asistentes a las charlas de educación y/o capacitación con nota promedio igual o superior a 5, del Plan Nacional de Educación Previsional.	(Número de asistentes a charlas de educación y/o capacitación con nota promedio igual o superior a 5 en conocimiento previsional en el año t/Número de asistentes a charlas de	85 % [(425 /500)*100]		25.00	1

		educación y/o capacitación que responden la encuesta de conocimiento previsional en el año t)*100			
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	50.0 % [(4.0 /8.0)*100]		30.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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		X	5.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t)/Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)*100	190.00 % [(2418770.00 /1273037.00)*100]		5.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	45.5 % [(5.0 /11.0)*100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	100.00 % [(10.00 /10.00)*100]		5.00	
2	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	100.00 % [(2.00 /2.00)*100]		25.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Género	Medidas de Equidad de Género	4

Notas:

- Para el cálculo del indicador, se consideran a las personas que participan en las actividades de educación previsional y que responden completamente la evaluación de conocimiento realizada al finalizar la actividad.
Se entenderá como nota promedio al promedio de una o más evaluaciones realizadas en las actividades de educación previsional.
Las especificaciones respecto a las charlas y/o capacitación del Plan Nacional de Educación Previsional será

aprobado por el Jefe de Servicio durante el primer semestre, en el señalará los grupos específicos a capacitar para el año en curso (año t).
 Población objetiva: Trabajadores independientes, mujeres, jóvenes (estudiantes y/o trabajadores jóvenes), funcionarios públicos, líderes sociales, gremiales y sindicales.
 Alcance de la medición: Medirá el nivel de conocimiento de los asistentes que responden la encuesta en charlas de educación y capacitación directas realizadas por la Subsecretaría de Previsión Social.
 Cobertura: participantes de charlas y capacitaciones en materia de educación previsional en las 15 regiones del país.

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL PARTIDA 15
 SERVICIO INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL CAPÍTULO 09

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	38.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	37.00	4
	Total	100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 38.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo	(Sumatoria de días de trámites de Bonificación por Hijo Nacido Vivo solicitados por las usuarias finalizados en el año t/12)	27.00 días [(2052000.00 /12)]		18.00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	50.0 % [(4.0 /8.0)*100]		13.00	
3	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	1.44 % [(37.00 /2571.00)*100]		7.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	56.0 % [(774.0 /1382.0)*100]		5.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año	133.41 % [(96733336.00 /72508310.00)*100]		5.00	

		t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100			
3	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el período t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el período t		X	15.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 37.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	12.00	
2	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		X	5.00	
3	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	88.00 % [(44.00 /50.00)*100]		5.00	
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	48.02 % [(534.00 /1112.00)*100]		15.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Género	Medidas de Equidad de Género	4

Notas:

- 1 La Bonificación por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres chilenas o extranjeras de 65 o más años que lo soliciten, que cumplan con el requisito de permanencia en el país que la norma señala, y que solo se encuentren afiliadas al DL 3500, o sin ser afiliadas al DL 3500, sean beneficiarias de una pensión básica solidaria de vejez o que perciban una pensión de sobrevivencia con aporte previsional solidario, en los términos que la Ley 20.255 lo señale.
Para las madres afiliadas al DL 3500, se concretará como una Bonificación por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se depositará en la cuenta de capitalización individual de la mujer, aumentando sus fondos previsionales y su pensión final. Si se trata de una madre beneficiaria de Pensión Básica Solidaria (PBS) de vejez la bonificación se pagará como un flujo mensual conjuntamente con la PBS, de igual manera, para las madres beneficiarias de pensión de sobrevivencia con aporte previsional solidario la bonificación se pagará como un flujo mensual conjuntamente con el aporte previsional solidario.
Para la medición del tiempo promedio de este indicador, se considera el tiempo en días corridos, desde la fecha de ingreso de la solicitud hasta la fecha que se dicta la resolución de concesión o rechazo de la bonificación.
Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo a las fechas requeridas por el calendario de los procesos de pagos, los cuales a su vez se ejecutan en forma anticipada, a objeto de disponibilizarlo en las respectivas Entidades Pagadoras, como las que se pagan a través del IPS junto a las PBS o Aporte Previsional Solidario de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (presencial y electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la

concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V Sistema Solidario de Pensiones y VII Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres).

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	CAPÍTULO	10

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	60.00	4
	Total	100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) con resolución de calificación (RECA) emitida en 12 o menos días.	(Número de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) con resolución de calificación (RECA) emitida en 12 o menos días corridos en el año t / Número de denuncias individuales de accidente del trabajo (DIAT) recepcionadas por el Instituto en el año t) * 100	85.00 % [(19550.00 / 23000.00) * 100]		5.00	1
2	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		X	5.00	
3	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t / Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t) * 100	25.0 % [(2.0 / 8.0) * 100]		15.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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		X	5.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	135.00 % [(11588405.00 / 8584004.00) * 100]		5.00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes / Número de procesos de licitaciones en	67.0 % [(130.0 / 194.0) * 100]		5.00	

las que se cerró la
recepción de ofertas el año
t)*100

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 60.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de respuesta de la tramitación y pago de pensiones en el año t.	(Sumatoria del número de días de respuesta para cada solicitud de tramitación de pensiones otorgadas y pagadas en el año t/total de solicitudes de pensiones tramitadas en el año t)	18.00 días [(5616.00 /312.00)]		35.00	2
2	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	15.00	
3	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		X	5.00	
4	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	100.00 % [(14.00 /14.00)*100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Medidas de Equidad de Género	2

Notas:

- 1 La resolución de calificación es el documento que cierra el ciclo en la determinación si el accidente ocurrido y denunciado al Instituto corresponde a un accidente a causa o con ocasión del trabajo o es de tipo común, ésta resolución activa el procesamiento de los beneficios económicos que ha de recibir el trabajador/a accidentado/a en caso de ser declarado accidente del trabajo, por tanto, es fundamental su tramitación para el trabajador/a. En este marco el flujo de medición del indicador se inicia con la denuncia del organismo administrador gatillada a su vez por la denuncia de accidente realizada por el trabajador/a o quien tome conocimiento de éste hasta la fecha de generación de la Resolución de Calificación (fecha de la resolución) mide por tanto el flujo interno del proceso considerando el universo de denuncias presentadas al Instituto durante el año de medición. Respecto del alcance, el indicador excluye de su medición a los trabajadores/as enfermos por COVID - 19, pues según legislación nacional vigentes su calificación corresponde a enfermedades profesionales. Con relación a los aspectos técnicos su cobertura es nacional, está medido sobre días corridos, y su período de medición es enero a diciembre del año t.
- 2 La pensión como compensación de la pérdida permanente es la capacidad laboral por Accidente del Trabajo, Accidente de Trayecto o Enfermedad Profesional, otorgadas al trabajador(a) y/o familiares dependientes (viuda, hijos y/o convivientes) cuando fallece el trabajador(a), de acuerdo a Ley N°16.744 sobre riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. La medición de cada solicitud comienza desde su recepción con antecedentes completos para su tramitación por parte del Departamento de Prestaciones Económicas, hasta la emisión de la Orden de Pago al banco, por tanto en el denominador se entenderá las solicitudes de pensiones tramitadas, como solicitudes de pensiones pagadas. Se excluyen los días de tramitación por parte de entidades externas al Instituto de Seguridad Laboral, cuando corresponda según sea el caso.
El indicador se mide sobre días hábiles y su período de medición es de enero a diciembre del año t.

TERCERO: ESTABLÉCENSE para la Subsecretaría del Trabajo, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, la Subsecretaría de

Previsión Social, el Instituto de Previsión Social y el Instituto de Seguridad Laboral, las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco:

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUBSECRETARIA DEL TRABAJO	CAPÍTULO	01

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
H	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaenergia.cl

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

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
H	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaenergia.cl

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	CAPÍTULO	05

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
H	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaenergia.cl

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION GENERAL DE CREDITO PRENDARIO	CAPÍTULO	04

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
H	Índice de eficiencia energética.	?El servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaenergia.cl ?

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE PREVISION SOCIAL	CAPÍTULO	03

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
H	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaenergia.cl.

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL PARTIDA 15
SERVICIO INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL CAPÍTULO 09

Modificación de Contenido Programa Marco

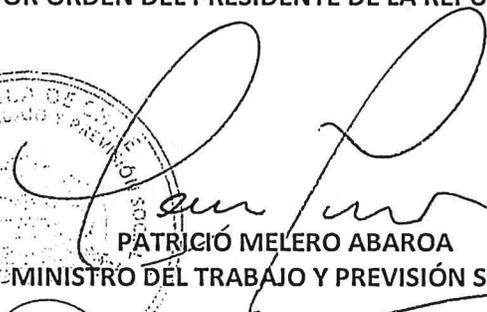
Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
H	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaenergia.cl.

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL PARTIDA 15
SERVICIO INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL CAPÍTULO 10

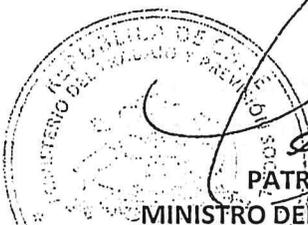
Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
H	Índice de eficiencia energética.	Este Servicio, compromete identificar a más tardar en marzo del 2021 los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestiona energía.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE
"POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA"


PATRICIO MELERO ABAROA
MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

RODRIGO CERDA NORAMBUENA
MINISTRO DE HACIENDA




COP/VMA/EYR/CRS/icc.-

Distribución:
Gabinete Ministro del Trabajo y Previsión Social
Gabinete Subsecretario del Trabajo
Gabinete Subsecretario de Previsión Social
Auditoría Ministerial
División Jurídica Subsecretaría del Trabajo
División Fiscalía Subsecretaría de Previsión Social
División de Administración y Finanzas Subsecretaría del Trabajo
Dirección de Administración y Finanzas Subsecretaría de Previsión Social
Oficina de Partes