

## LEYES, REGLAMENTOS, DECRETOS Y RESOLUCIONES DE ORDEN GENERAL

Núm. 43.542

Jueves 4 de Mayo de 2023

Página 1 de 9

### Normas Generales

CVE 2309115

#### MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

Subsecretaría del Trabajo

#### APRUEBA REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA ASIGNACIÓN ESPECIAL DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO ESTABLECIDA EN EL ARTÍCULO 6 DE LA LEY N°21.327

Núm. 69.- Santiago, 14 de septiembre de 2022.

Visto:

Lo dispuesto en el artículo 32, N°6 y 35 de la Constitución Política de la República cuyo texto fue refundido, coordinado y sistematizado por el decreto N°100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; 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 el decreto con fuerza de ley N°29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo; en la ley N°19.296, que establece normas sobre asociaciones de funcionarios de la Administración del Estado; en los artículos 6, 7, 8, 9 y 10 de la ley N°21.327, sobre Modernización de la Dirección del Trabajo y en los artículos noveno y undécimo transitorios de dicho texto legal; 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; y,

Considerando:

1° Que, en procura de una prestación de servicios al usuario de calidad y oportuna, se ha estimado indispensable para este objetivo dotar a la Dirección del Trabajo de herramientas que mejoren la gestión y la atención a los(as) usuarios(as) de dicha entidad en su condición de servicio fiscalizador de la normativa laboral, además de incentivar el cumplimiento de este propósito a través del establecimiento de una Asignación Especial de Calidad de Servicio para el personal de planta y a contrata de la Dirección del Trabajo, que contempla la ley N°21.327 sobre Modernización de la Dirección del Trabajo.

2° Que la mencionada asignación está compuesta por un componente base y un componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio, la que se otorgará de conformidad con las condiciones establecidas en el mencionado texto legal.

3° Que, el artículo 10, N°7 de la ley N°21.327, dispone que, para efectos de otorgar el componente de la asignación asociado a la evaluación de la calidad de servicio, entre otras acciones, un reglamento expedido por el Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el que además deberá ser suscrito por el (la) Ministro(a) de Hacienda, establecerá los procedimientos destinados a la definición de los objetivos o metas con sus correspondientes indicadores y ponderadores; los mecanismos necesarios para la implementación de la modalidad que se utilizará para el cumplimiento de las metas, las cuales podrán ser institucionales, colectivas, según áreas territoriales y/o funcionales, u otras que se definan; los mecanismos de consulta e información a los (as)/funcionarios (as) y a las asociaciones de la Dirección del Trabajo; las normas transitorias para su aplicación y pago; los mecanismos de control, evaluación y verificación del cumplimiento de las metas que se hayan fijado con sus correspondientes indicadores y ponderadores; la forma de determinar los porcentajes a pagar anualmente; el calendario de elaboración, fijación y evaluación de las metas anuales; los procedimientos de reclamación; las causas, procedimientos de revisión y redefinición de metas, y toda otra norma

CVE 2309115

Director: Felipe Andrés Peroti Díaz  
Sitio Web: www.diarioficial.cl

Mesa Central: 600 712 0001 Email: consultas@diarioficial.cl  
Dirección: Dr. Torres Boonen N°511, Providencia, Santiago, Chile.

necesaria para la adecuada aplicación del componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio.

4° Que, el ejercicio de la potestad reglamentaria de ejecución implica dictar las disposiciones que se consideren necesarias para la plena aplicación de las leyes.

Decreto:

Apruébase el siguiente reglamento para la aplicación de la asignación especial de calidad de servicio, establecida en los artículos 6, 7, 8, 9 y 10 y en el artículo noveno transitorio, todos de la ley N°21.327, de Modernización de la Dirección del Trabajo.

## TÍTULO I

### Párrafo único Definiciones

**Artículo 1°.-** Para los efectos de este reglamento, se entenderá por:

1. Programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo, en adelante "el Programa": instrumento de gestión cuya finalidad es elevar el estándar de calidad en la atención usuaria y tender a su mejora continua, la que será evaluada acorde con atributos tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención. El Programa debe ser aprobado anualmente mediante decreto expedido bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República", por intermedio del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y, además, suscrito por el (la) Ministro(a) de Hacienda y deberá indicar 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.

2. Asignación especial de calidad de servicio en la Dirección del Trabajo, en adelante "la Asignación": está compuesta por un componente base de un 12% y uno variable de 1% a 4,5%, asociado a la evaluación de la calidad de los servicios, en relación con la ejecución del programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios. El monto de la asignación se determinará aplicando los porcentajes antes señalados sobre la suma de los siguientes estipendios: sueldo base del grado respectivo más la asignación de fiscalización establecida en el artículo 6 del decreto ley N°3.551, de 1980, que le corresponda, y la asignación señalada en el artículo 4 de la ley N°18.717.

3. Beneficiarios(as) de la asignación especial de calidad de servicio: funcionarios y funcionarias de la Dirección del Trabajo, ya sea en calidad de planta o contrata, que se hayan desempeñado sin solución de continuidad en la institución, durante a lo menos seis meses en el año objeto de la evaluación y que se encuentren, además, en servicio en el mismo organismo a la fecha del pago de la respectiva cuota de la asignación.

El personal que deje de prestar servicios antes de completarse el trimestre respectivo tendrá derecho a la asignación en proporción a los meses completos efectivamente trabajados.

Conforme a lo señalado en el numeral anterior, la asignación considera un componente base de un 12% y un componente variable, este último en la medida que se cumpla como mínimo el 71% de las metas fijadas en el programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los(as) usuarios(as), en el ámbito correspondiente a la modalidad definida en el Programa, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 6, 7, 8, 9 y 10 de la ley N°21.327 y en este reglamento.

Los directivos de segundo nivel jerárquico solo tendrán derecho al componente base de la asignación especial de calidad de servicio. El (la) Director(a) del Trabajo no tendrá derecho a la referida asignación.

4. Instrumento de medición de la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de servicio: corresponde a una herramienta destinada a registrar y/o documentar los aspectos asociados a la calidad de la atención prestada a los usuarios, para verificar sus resultados.

5. Secretaría técnica: estará integrada por 1 o más representantes del Ministerio del Trabajo y Previsión Social y por 1 o más representantes del Ministerio de Hacienda, a través de la Dirección de Presupuestos. Le corresponderá ejercer tareas de asesoría y coordinación a que se refiere el presente reglamento. La Secretaría podrá convocar a la Dirección del Trabajo a sus sesiones. Esta Secretaría se constituirá con la entrada en vigencia del presente reglamento, debiendo definir sus integrantes, los que serán designados mediante oficios ministeriales, con indicación de su calendario anual de actividades.

6. Plan de acción orientado a la mejora continua de la calidad de los servicios prestados a los usuarios, en adelante "el Plan": es la herramienta de gestión que, en base a los resultados del instrumento de medición de la percepción usuaria, establece acciones específicas para el progreso en la calidad de atención a usuarios, particularmente en lo que respecta a la información de registros administrativos, gestión de reclamos, entre otros aspectos de dicha atención.

7. Modalidad de cumplimiento de las metas de los indicadores: podrá ser por modalidad institucional, colectiva, según áreas territoriales y/o funcionales, u otras. La modalidad institucional es aquella en que el cumplimiento de las metas fijadas en el Programa deberá realizarse por el conjunto de los(as) funcionarios(as) de la Dirección del Trabajo. La modalidad colectiva es aquella en que el cumplimiento de las metas fijadas en el Programa deberá realizarse al conjunto de funcionarios(as) que integran una unidad o área de trabajo en un mismo ámbito funcional o territorial.

8. Indicadores: expresión a través de una fórmula de cálculo, que establece una relación entre dos o más variables que, comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño de los (las) funcionarios(as) de la Dirección del Trabajo.

9. Metas: corresponde al logro o resultado que se compromete alcanzar en un cierto período, expresado como el nivel o magnitud esperada de los indicadores. Representa un compromiso en términos del valor del indicador e incorpora valores de su numerador y denominador.

10. Objetivo de la medición: es una breve descripción del objetivo que se busca con la medición, su relación causal entre el efecto deseado, esto es, la mejora planificada en la provisión del producto (bien o servicio) y el indicador definido para medirlo.

11. Medios de verificación: son las fuentes de información que permiten corroborar la veracidad de los datos que se utilizan para la medición efectiva del indicador. Estas fuentes pueden ser, entre otras, formularios, fichas, bases de datos, reportes sistematizados o informes consolidados.

12. Nivel de cumplimiento efectivo: expresión en términos porcentuales, correspondiente al resultado de la relación entre la cifra efectiva obtenida y la meta comprometida.

13. Nivel de cumplimiento global: expresión en términos porcentuales, correspondiente al valor acumulado final obtenido de la multiplicación del nivel de cumplimiento efectivo de cada indicador, por su respectivo ponderador asignado.

14. Causa externa: corresponde a una causa calificada y no prevista al momento de la formulación del programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los(as) usuarios(as), que puede afectar seriamente su logro, previa acreditación de ésta. Se entenderá como causa externa a los siguientes supuestos: fuerza mayor, hechos fortuitos comprobables, catástrofes, cambios en la legislación y/o reducciones del presupuesto dispuestas por la autoridad financiera que afecten ítem relevantes para el cumplimiento del Programa.

15. Evaluación del nivel de cumplimiento de las metas fijadas: es la medición porcentual del cumplimiento de las metas convenidas, realizada por la Subsecretaría del Trabajo, considerando la información proporcionada por la Dirección del Trabajo y formalizada en un decreto del Ministerio del Trabajo y Previsión Social bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República", el que deberá dictarse en el año calendario siguiente a aquel en que se cumplieron las metas.

16. Año objeto de cumplimiento de metas fijadas para el Programa: es el período de ejecución de las metas, el que corresponderá al 1 de enero y hasta el 31 de diciembre del año inmediatamente anterior al correspondiente al pago del componente variable de la asignación establecida en el artículo 6 de la ley N°21.327.

## TÍTULO II

### DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS USUARIOS

**Artículo 2°.-** El programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios de la Dirección del Trabajo estará compuesto por las metas de calidad del servicio y por un instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio.

**Artículo 3°.-** El (la) Director(a) del Trabajo empleará como mecanismo de consulta e información a los(as) funcionarios(as) y a las asociaciones de funcionarios(as) de la Dirección del Trabajo, el envío de correos electrónicos o mediante publicación a través de un banner de la plataforma de intranet de dicho servicio, para el procesó de fijación del Programa señalado en el artículo anterior.

El (la) Director(a) del Trabajo, a más tardar el 30 de septiembre de cada año, solicitará a los(las) funcionarios(as) y a las asociaciones de funcionarios(as) señaladas en el inciso anterior, la opinión acerca de su propuesta de Programa, los que podrán allegar sus comentarios, sugerencias y alcances dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

**Artículo 4°.-** Antes del 15 de octubre de cada año, de conformidad con el numeral 1 del artículo 10 de la ley N° 21.327, el (la) Director(a) del Trabajo remitirá al (a la) Ministro(a) del Trabajo y Previsión Social, su propuesta de programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los(as) usuarios(as) con sus respectivos indicadores, metas, ponderadores y el instrumento de medición de la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de servicio, como asimismo sus instrumentos de control y evaluación.

En la documentación que se acompañe se incluirán como antecedentes los comentarios, sugerencias y alcances efectuados por los(las) funcionarios(as) y las Asociaciones de Funcionarios(as) de la Dirección del Trabajo.

**Artículo 5°.-** La propuesta de Programa estará compuesta por los siguientes contenidos mínimos:

- a) el objetivo general del Programa;
- b) la modalidad de cumplimiento de los indicadores;
- c) 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;
- d) el instrumento de medición de la percepción de los(as) usuarios(as) respecto de la calidad de los servicios prestados;
- e) la metodología de evaluación del cumplimiento del Programa;
- f) el plazo en que deberá cumplirse el Programa, el que no podrá exceder del 31 de diciembre de cada año, y
- g) el Plan de acción.

Párrafo 1°

De las metas del Programa, indicadores y ponderadores

**Artículo 6°.-** Las metas del Programa deberán estar en directa relación con la misión institucional y objetivos estratégicos de la Dirección del Trabajo, dando énfasis al mejoramiento de la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía en general y, en específico, a los usuarios(as) de dicha institución, esto es, trabajadores(as), empleadores, asociaciones de trabajadores(as) y de empleadores.

Salvo excepciones fundadas y autorizadas por el (la) Ministro(a) del Trabajo y Previsión Social y el (la) Ministro(a) de Hacienda, no se podrán establecer metas menos exigentes al promedio de los resultados efectivos obtenidos en los últimos tres periodos.

**Artículo 7°.-** 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.

**Artículo 8°.-** Las ponderaciones del Programa tendrán los siguientes porcentajes, acorde a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 10 de la ley N°21.327:

- a) 50% para los indicadores de calidad de servicio del programa de mejoramiento y,
- b) 50% para el instrumento de medición de la percepción de los (las) usuarios(as).

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%.

Cada indicador de desempeño deberá tener una expresión numérica, de modo tal que permita medir objetivamente el grado de cumplimiento de la meta.

Párrafo 2°

De las modalidades de cumplimiento de las metas

**Artículo 9°.-** El (la) Director(a) del Trabajo en su propuesta anual de Programa, propondrá la modalidad de cumplimiento de metas, las que podrán ser institucionales; colectivas, según

áreas territoriales y/o funcionales; u otras que se definan tales como aquellas elaboradas en base a los resultados del instrumento de medición de la percepción usuaria.

La modalidad propuesta deberá contribuir a la realización de los objetivos estratégicos del Servicio, con énfasis en el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios.

La modalidad institucional es aquella por la cual el cumplimiento de las metas fijadas en el Programa deberá realizarse por todos (los/as) funcionarios(as) de la Dirección del Trabajo. En la modalidad colectiva dicho cumplimiento deberá realizarse por los(as) funcionarios(as) que integran una unidad o área de trabajo en un mismo ámbito funcional o territorial.

**Artículo 10°.-** Para la modalidad colectiva, el (la) Director(a) del Trabajo deberá determinar, por resolución fundada, los equipos de trabajo para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre del año siguiente, considerando, entre otros elementos, parámetros funcionales o territoriales, o la combinación de ambos y debiendo determinar el número de funcionarios(as) integrantes de cada equipo.

La modalidad colectiva, desde el punto de vista funcional, deberá considerar conjuntos de funcionarios y funcionarias que cumplan labores con un grado importante de interdependencia, como también que el tamaño del equipo permita identificar el aporte de cada integrante. Los equipos conformados deberán contar con al menos cinco integrantes, y el número de equipos no podrá ser inferior a dos.

El parámetro territorial podrá corresponder a los niveles nacional, regional u otro y el funcional se referirá, entre otros aspectos, al cumplimiento de los objetivos institucionales.

**Artículo 11°.-** Todos(as) los(as) funcionarios(as) con derecho a la asignación, en conformidad con la ley N°21.327 y el presente reglamento, deberán ser incluidos en uno de los equipos de trabajo, no pudiendo en caso alguno encontrarse simultáneamente en más de uno.

Los(as) funcionarios(as) que se incorporen a la institución a partir del 2 de julio del año calendario siguiente de la determinación de los equipos, no podrán ser incorporados en ninguno de aquellos ya definidos.

**Artículo 12°.-** El (la) Director(a) del Trabajo podrá cambiar de equipo a los(as) funcionarios(as) de su institución mediante resolución fundada, la que se comunicará a los(as) funcionarios(as) correspondientes.

El (la) funcionario(a) que hubiere sido destinado durante el año de ejecución del Programa a más de un equipo, devengará la asignación especial de calidad de servicio correspondiente a los equipos en donde haya servido, en forma proporcional al tiempo servido en cada uno de ellos.

#### Párrafo 3°

#### Aprobación de la propuesta del Programa

**Artículo 13°.-** Durante el mes de septiembre de cada año, el (la) Subsecretario(a) del Trabajo propondrá al (a la) Ministro(a) del Trabajo y Previsión Social, el grupo objetivo respecto del cual se aplicará el instrumento de medición en la siguiente anualidad; el tamaño de la muestra que será utilizada, la que deberá tener un carácter aleatorio y representativo; como, asimismo, cualquier otra norma necesaria para la evaluación.

**Artículo 14°.-** Recibida la propuesta del Programa por el (la) Ministro(a) del Trabajo y Previsión Social, acorde con lo dispuesto en el artículo 4 de este reglamento, la Secretaría Técnica revisará la propuesta y podrá formular observaciones a la misma. Dentro de 10 días hábiles de recibida la propuesta de Programa por el Ministro(a) del Trabajo y Previsión Social, se remitirán al (a la) Director(a) del Trabajo las observaciones que correspondan, para que las subsane en el plazo de 10 días hábiles.

Si no se formulan reparos a la propuesta o siendo estos subsanados, el Programa será aprobado mediante decreto del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, expedido bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República" y suscrito por el (la) Ministro(a) de Hacienda, a más tardar el 15 de diciembre de cada año.

Este decreto señalará las metas que se cumplirán con sus correspondientes indicadores, ponderadores y el instrumento de medición de la percepción de los (las) usuarios(as) respecto de la calidad de servicio; sus mecanismos de control y evaluación, como asimismo, la metodología que utilizará el referido instrumento, definiendo su alcance territorial, las variables o atributos a medir; los criterios para identificar causas externas; el grupo objetivo respecto del cual se aplicará el instrumento de medición con el tamaño de la muestra que será utilizada; y la ejecución, seguimiento y adecuaciones metodológicas de la referida evaluación.

Además, indicará si se realizarán auditorías selectivas a las bases de datos, a los procesos de trabajos y procedimientos, a través de los evaluadores externos, acorde con lo dispuesto en el párrafo tercero del numeral 4) del artículo 10 de la ley N° 21.327.

Dentro de los 10 días hábiles siguientes, contados desde la recepción del decreto aprobatorio del Programa, el (la) Director(a) del Trabajo lo pondrá en conocimiento de todos los(as) funcionarios(as) y de las asociaciones de funcionarios(as) señaladas en el artículo 3 del presente reglamento.

### TÍTULO III DE LOS MECANISMOS DE CONTROL, EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL PROGRAMA

**Artículo 15°.-** 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.

La Subsecretaría del Trabajo solo podrá formular observaciones técnicas al informe de evaluación del cumplimiento de metas realizado por un evaluador externo.

Una vez fijadas las metas del Programa, excepcionalmente éstas podrán ser revisadas o redefinidas. Al efecto, el (la) Subsecretario(a) del Trabajo elaborará la respectiva propuesta, la que podrá ser autorizada por los(las) Ministros(as) de Trabajo y Previsión Social y de Hacienda, en el caso que durante el primer semestre del período de ejecución del mismo se presenten causas externas calificadas y no previstas, que limiten seriamente su logro o bien se produzcan reducciones en el presupuesto destinado a financiar ítems relevantes para su cumplimiento. La calificación de las causas y posterior revisión de las metas será realizada por los precitados ministros(as). Ello, previa solicitud del mencionado Subsecretario(a), la que deberá efectuarse dentro de los cinco días siguientes a aquel en que este último tomó conocimiento del hecho. Lo anterior, es sin perjuicio de lo señalado en el inciso quinto del artículo 17 y en el inciso cuarto del artículo 23.

**Artículo 16°.-** El (la) Director(a) del Trabajo, durante el mes de julio del año de ejecución del Programa, remitirá a la Subsecretaría del Trabajo un informe del cumplimiento parcial de las metas.

Para los efectos indicados en el inciso anterior, el informe deberá contener, a lo menos, las cifras de cumplimiento efectivo alcanzada en el primer semestre del año respectivo, en cada uno de los indicadores, además de un análisis cualitativo de los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de las metas comprometidas, con los antecedentes pertinentes.

**Artículo 17°.-** Una vez concluido el período de ejecución de las metas del Programa y a más tardar el 15 de enero de cada año, el (la) Director(a) del Trabajo remitirá un informe final de cumplimiento total de las metas a la Subsecretaría del Trabajo, el que contendrá, a lo menos, la cifra de cumplimiento efectivo alcanzada al término del año respectivo, en cada uno de los indicadores, además de una evaluación cualitativa que explique las principales desviaciones sobre las metas comprometidas, con los antecedentes pertinentes.

El (la) Subsecretario(a) del Trabajo dispondrá de 10 días hábiles para dar su conformidad o formular observaciones al informe de evaluación que trata el inciso anterior, quien podrá solicitar la asesoría de la Unidad de Auditoría Ministerial del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Si formula observaciones, el (la) Director(a) del Trabajo deberá subsanar tales observaciones e informar mediante oficio los cambios realizados en un plazo máximo de 5 días hábiles, contado desde la recepción del informe de evaluación.

El (la) Subsecretario (a) del Trabajo dispondrá de 5 días hábiles para otorgar su conformidad al informe corregido.

Antes del 15 de febrero de cada año la Subsecretaría del Trabajo informará por oficio sobre la evaluación del cumplimiento de metas, el que será comunicado a los(as) ministros(as) del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda, y a la Dirección del Trabajo.

En caso de que durante el período de ejecución de las metas del Programa se presenten causas externas que no hayan dado lugar a la redefinición de las mismas conforme al inciso

tercero del artículo 15, el informe de evaluación contendrá todos los antecedentes y argumentos que respalden la causa externa que afectó a uno o más indicadores del Programa, lo que evaluará la Subsecretaría del Trabajo.

**Artículo 18°.-** Para determinar el ponderador efectivamente obtenido por cada indicador, 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 global de la parte correspondiente a los indicadores del Programa se determinará mediante la sumatoria de los ponderadores efectivamente obtenidos por cada indicador.

#### TÍTULO IV DEL PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO

**Artículo 19°.-** La evaluación de la percepción de los usuarios será efectuada por una empresa externa seleccionada y contratada por la Subsecretaría del Trabajo a través de los procedimientos descritos en la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios. La aplicación de dichos procedimientos será de responsabilidad de la Subsecretaría del Trabajo.

En caso de que el (la) Subsecretario(a) del Trabajo contrate evaluadores externos, acorde a lo dispuesto en el artículo 15 del presente reglamento, no podrá hacerlo con la misma empresa externa que evaluará el instrumento de medición de la percepción de los (las) usuarios(as).

La contratación del servicio deberá efectuarse durante el primer trimestre de cada año y, en ningún caso, la aplicación del instrumento de percepción podrá realizarse más allá del 30 de noviembre del año respectivo.

**Artículo 20°.-** En caso de que durante la ejecución del Programa se presenten causas externas que afecten el instrumento de medición, las mismas serán evaluadas y resueltas por la Subsecretaría del Trabajo de conformidad al inciso final del artículo 23 de este reglamento.

**Artículo 21°.-** Durante el mes de enero de cada año la Subsecretaría del Trabajo emitirá un informe, por oficio, sobre la evaluación de la percepción de los usuarios efectuada por la empresa externa a que se refiere el artículo 19, el que será comunicado a los(as) ministros(as) del Trabajo y Previsión Social y de Hacienda.

#### TÍTULO V DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO GLOBAL DEL PROGRAMA PARA EL PAGO DEL COMPONENTE ASOCIADO A LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

##### Párrafo 1° Nivel de cumplimiento global

**Artículo 22°.-** 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 del instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio, conforme a los porcentajes establecidos en el artículo 8 de este reglamento.

La evaluación de los indicadores de desempeño deberá contener, a lo menos, la cifra o valor efectivo alcanzado por cada uno de sus componentes y un análisis relativo a las desviaciones respecto de lo comprometido y el grado de cumplimiento global del Programa.

**Artículo 23°.-** El (la) Subsecretario(a) del Trabajo, una vez concluida la evaluación final del Programa, notificará antes del 15 de febrero de cada año sus resultados al (la) Director(a) del Trabajo, mediante oficio.

En caso de existir discrepancias sobre los resultados del Programa evaluado, el (la) Director(a) del Trabajo podrá interponer su reclamo ante el (la) Ministro(a) del Trabajo y Previsión Social, en el plazo de 5 días contado desde la notificación de los resultados, señalada en el inciso anterior.

El reclamo deberá efectuarse por escrito, consignando de manera clara y precisa las razones en que se funda y acompañando los antecedentes de respaldo pertinentes.

El (la) Ministro(a) del Trabajo y Previsión Social resolverá el reclamo previo informe de la Unidad de Auditoría Ministerial. Al efecto, se pronunciará formalmente, acogiendo o desestimando el reclamo, en un plazo de 5 días hábiles desde la presentación del reclamo en oficina de partes del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, pudiendo considerar para su resolución la existencia de causas externas calificadas y no previstas, que no hayan dado lugar a la redefinición de las metas de acuerdo al inciso tercero del artículo 15. Ello, conforme a la definición de causa externa establecida en el numeral 14 del artículo 1° del presente reglamento que hayan afectado seriamente el logro del Programa.

**Artículo 24°.-** El (la) Subsecretario(a) del Trabajo informará por oficio al (la) Ministro(a) del Trabajo y Previsión Social del nivel de cumplimiento global del Programa, el que servirá de antecedente para la dictación del decreto respectivo.

Un decreto del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, expedido a más tardar el 10 de marzo de cada año, con la fórmula "Por orden del Presidente de la República", señalará el nivel de cumplimiento para el pago del componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio que se hubiere alcanzado anualmente.

Una vez totalmente tramitado el decreto que aprueba el nivel de cumplimiento del programa, el (la) Director(a) del Trabajo lo pondrá en conocimiento de todos los (as) funcionarios(as) y de las asociaciones de funcionarios(as), dentro de los siguientes 10 días hábiles.

**Artículo 25°.-** Los resultados de la evaluación del Programa serán publicados en el sitio electrónico de la Dirección del Trabajo y se incluirán en su cuenta pública institucional y en el Balance de Gestión Institucional de la Dirección.

Párrafo 2°  
Del pago

**Artículo 26°.-** La asignación se pagará en cuatro cuotas, en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre del año inmediatamente posterior a aquel en que se cumplieron las metas. El monto que se pagará en cada cuota será el valor acumulado en el trimestre respectivo como resultado de la aplicación mensual.

El personal que deje de prestar servicios antes de completarse el trimestre respectivo tendrá derecho a la asignación en proporción a los meses completos efectivamente trabajados.

Los(as) funcionarios(as) de la Dirección del Trabajo que sean designados en comisión de servicio para realizar estudios en el país o en el extranjero durante el año de cumplimiento de las metas fijadas y que se hayan desempeñado en la institución durante a lo menos 6 meses, acorde a lo previsto en el artículo 6 de la ley N°21.327 tendrán derecho al pago de esta asignación.

Los(as) funcionarios(as) de la Dirección del Trabajo que sean designados en comisión de servicio para realizar estudios en el país o en el extranjero en el año inmediatamente posterior al de cumplimiento de las metas, tendrán derecho al pago de la respectiva cuota de esta asignación.

Los(as) funcionarios(as) designados(as) en comisión de servicio durante el año objeto de la evaluación del cumplimiento de las metas fijadas, en alguna institución distinta de la Dirección del Trabajo, permanecerán como miembros de los equipos, unidades o áreas de trabajo que estuvieren integrando a la fecha en que se disponga su comisión de servicio.

Esta asignación especial de calidad de servicio no servirá de base de cálculo para ninguna otra remuneración y tendrá el carácter de imponible y tributable.

Para determinar las imposiciones e impuestos a que se encuentre afecta esta asignación, se distribuirá su monto en forma proporcional a los meses que comprenda el período que corresponda y los cocientes se sumarán a las respectivas remuneraciones mensuales, pero las imposiciones se deducirán de la parte que, sumada a las respectivas remuneraciones mensuales, no exceda del límite máximo de impondibilidad.

**Artículo 27°.-** El monto de la asignación especial de calidad de servicio se determinará aplicando los porcentajes que se señalan en este artículo, sobre la suma del sueldo base del grado respectivo, de la asignación de fiscalización establecida en el artículo 6 del decreto ley N° 3.551, de 1980, que le corresponda, y de la asignación señalada en el artículo 4 de la ley N° 18.717.

El componente base de la asignación será del 12%, a contar del 1° de agosto de 2021, sobre las remuneraciones antes mencionadas.

A contar del año 2024, el monto del componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio se calculará según el tramo de cumplimiento del Programa ejecutado durante el año precedente, como se establece en la tabla siguiente:

Tramos de cumplimiento del programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los usuarios	El monto del componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio corresponderá a la cantidad que resulte de aplicar el porcentaje que se indica, sobre la suma de las remuneraciones señaladas en el artículo 7 de la ley N°21.327	
	Desde	Hasta
Igual o superior a un 71% e inferior a 81%	1%	1,7%
Igual o superior a un 81% e igual o inferior a 90%	1,8%	2,4%
Superior a 90%	2,5%	4,5%

En caso de que el tramo de cumplimiento del programa de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a los(as) usuarios(as) sea inferior al 71%, no se tendrá derecho al componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio a que se refiere el numeral 2 del inciso segundo del artículo 6 de la ley N°21.327.

En el mes de diciembre del año anterior al cumplimiento del Programa, por decreto del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, expedido bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República", visado por la Dirección de Presupuestos, se fijará el porcentaje máximo correspondiente al componente asociado a la evaluación de la calidad de servicio, según la tabla señalada en el inciso tercero de este artículo.

#### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

**Artículo único:** Durante los años 2022 y 2023, el instrumento de medición de la percepción de los usuarios respecto de la calidad de servicio corresponderá a las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas para efectos del Programa de Mejoramiento de la Gestión de la Dirección del Trabajo, ejecutadas en dichas anualidades y su evaluación se efectuará por la empresa seleccionada para dichos efectos por el Ministerio de Hacienda. Los respectivos decretos que aprueben los programas de dichos años fijarán una meta de satisfacción de usuarios y la metodología a utilizar al efecto. Lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 10 de la ley N° 21.327 se aplicará a contar del año 2024.

Anótese, tómesese razón, comuníquese y publíquese.- GABRIEL BORIC FONT, Presidente de la República.- Jeannette Jara Román, Ministra del Trabajo y Previsión Social.- Mario Marcel Cullell, Ministro de Hacienda.

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.- Giorgio Boccardo Bosoni, Subsecretario del Trabajo.