

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2007

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE	CAPÍTULO	14

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio tramitación primer pago de pensión y/o montepío Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada pensión/Total de pensiones tramitadas))	16 días	17 días	15 días	14 días	16 días	SI	114%	20%	Reportes/Informes Informe del Departamento de Pensiones	1
•Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación del reconocimiento de asignaciones familiares vía Internet Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de número de días hábiles de demora en tramitación de reconocimiento de asignación familiar/Total de solicitudes de reconocimiento de asignación familiar ingresadas al sistema)))	15 días	27 días	10 días	5 días	14 días	SI	296%	5%	Reportes/Informes Informe de Subdepto Asignaciones Familiares	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares/N° de solicitudes de Asignaciones Familiares))	31 días	57 días	24 días	17 días	24 días	SI	136%	5%	Formularios/Fichas Informe de Subdepto Asignaciones Familiares	3
•Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio por respuesta Oficio Remisor de los Tribunales de Justicia Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de días hábiles de respuestas por Oficio Remisor/N° de Solicitudes de Oficio Remisor))	8 días	6 días	6 días	4 días	7 días	SI	160%	20%	Formularios/Fichas Informe de Depto de Pensiones	4
•Asistencia Jurídica	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días para el inicio de las gestiones judiciales/Número total de pensionados patrocinados))	38 días	33 días	24 días	22 días	28 días	SI	128%	10%	Formularios/Fichas Registro de Expedientes	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Asistencia Social	<u>Calidad/Producta</u> Tiempo promedio de tramitación de los Informes Sociales de montepíos compartidos de Santiago Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de número de días hábiles de demora en tramitación de los informe sociales de montepíos compartidos/Total de solicitudes de informes sociales de montepíos compartidos solicitados))	11 días	10 días	8 días	8 días	8 días	SI	100%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Cuadro estadístico mensual	6
•Préstamos	<u>Calidad/Producta</u> Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos de auxilio Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de número de días entre la solicitud y pago del préstamo de auxilio/Total de préstamos de auxilio solicitados)))	2 días	2 días	2 días	2 días	3 días	SI	131%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe Subdepartamento de Fondo de Auxilio Social	7
•Préstamos	<u>Calidad/Producta</u> Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos de emergencia en Región Metropolitana (RM) Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de número de días entre la solicitud y pago del préstamo de emergencia/Total préstamos de emergencia))	1 días	1 días	1 días	1 días	1 días	SI	118%	5%	<u>Formularios/Fichas</u> Encuesta de medición de tiempos de espera	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Prestaciones de Salud	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo de tramitación de la liquidación de beneficios médicos Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de número de días hábiles de la tramitación de documentos de beneficios médicos/Número de documentos de beneficios médicos))	12 días	15 días	16 días	15 días	16 días	SI	107%	20%	<u>Formularios/Fichas</u> Minuta de ingreso de la Unidad de Beneficios Médicos	8

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-Este indicador se cumplió de acuerdo a la planificación efectuada. No obstante, la disminución en el mismo viene dada por el menor número de primeros pagos de montepío que se han liquidado, y el alto número de retiro, lo cual implica mejorar el indicador de gestión por cuanto el retiro es un pago que presenta menor complejidad y una mayor rapidez en el actuar del liquidador. Adicionalmente, se incorporó un nuevo liquidador de pensiones que permitió absorber la mayor carga de trabajo que se generó en la unidad en los meses de Noviembre y Diciembre

2.-El sobrecumplimiento de la meta comprometida por el Subdepartamento, Asignaciones familiares, tiene sus causas en la utilización de sistemas informáticos de transferencias de información tanto de la SAFP, SII y INP para los efectos de corroborar los antecedentes previsionales y SRCI para acreditar los estados filiativos. Por otro lado, es importante señalar que los reconocimientos vía Internet no incluyen ascendientes como tampoco nietos y bisnietos, principalmente porque éstos requieren determinaciones de situaciones sociales y jurídicas, es decir, intervención de otras unidades distintas de este Subdepto.

3.-El sobrecumplimiento de la meta comprometida por el Subdepto., Asignaciones familiares, tiene sus causas en la utilización de sistemas informáticos de transferencias de información tanto de la SAFP, SII e INP, sitios desde donde es posible conocer si los invocados como carga familiar cumplen con el requisito de “no percibir ingresos de ninguna naturaleza”, acción que anteriormente se realizaba vía oficio convencional, existiendo una disminución de tiempo importante en el proceso de reconocimiento. (de 2 a 3 meses a 20 días hábiles aprox., para el caso de cónyuges, ascendientes y nietos)

4.-La disminución en el número de días de tramitación viene dada por el uso de una aplicación en el sistema de pensiones, que permite generar los certificados de emolumentos directamente desde la base de datos del sistema de pensiones, que permiten ganar tiempo en tipos de documentos, agilizar los trámites de firma, y por ende disminuir los tiempos de respuesta a estos documentos. Asimismo, existe un factor externo no controlable por la Unidad de retenciones Judiciales, el cual es que la demanda de la Oficina, viene dada por la actuación de los Tribunales de Familia, los cuales por su retraso, no han incrementado la carga de trabajo de la unidad.

5.-La disminución en los tiempos de iniciación de las gestiones judiciales se debió principalmente a la mayor experiencia lograda y mejor organización de los abogados, en lo que se refiere a la elaboración de los documentos para la firma de los(las) imponentes, necesarios para iniciar la gestión judicial correspondiente, y el trabajo a desarrollar, al mismo tiempo, como abogados de Fiscalía. En efecto, si bien se iniciaron la misma cantidad de causas que en el año 2006, el mayor conocimiento de los abogados más nuevos, del trabajo a desarrollar tanto en Fiscalía como en el Servicio, implicó una nueva forma de enfrentar el trabajo diario e, igualmente, la comunicación con los(las) imponentes

6.-El logro anterior, se sustenta en múltiples variables, entre las que se encuentran el compromiso del personal profesional y administrativo que labora en la unidad, en términos de realizar su trabajo bajo los conceptos de eficacia y eficiencia de los productos entregados, en este sentido se priorizó la evacuación de estos informes, sobre otras tareas inherentes a este servicio, disminuyendo los tiempos de realización de visitas domiciliarias, entrevistas a las partes y recolección de antecedentes, lo que permitió dar cumplimiento a los compromisos asumidos; asimismo jugó a favor, la utilización de modalidades más ágiles de citación a entrevistas (telefónicas, citaciones vía correo rápido), como así mismo, disponibilidad de vehículos institucionales para la realización de visitas domiciliarias.

7.-El resultado de este indicador se debe que en el año 2006, se implementó el pago de los préstamos a través del Banco Estado, por otra parte es pertinente indicar que la demanda del Fondo de Auxilio Social es estacional y en los meses de más alta demanda se superó el tiempo efectivo de 3 días, efecto que fue neutralizado por la suspensión de préstamo en los meses de Mayo y Junio para ajustarse al duodécimo presupuestario de este Fondo, también influyó en este resultado que si bien es cierto los préstamos se reanudaron a partir del mes de Julio, se restringió los montos ofrecidos y autorizados por este concepto de manera de ajustarse al presupuesto asignado del Fondo. Al ser el monto reducido del préstamo otorgado disminuye el número de firmas de autorización del préstamo, lo que disminuye el tiempo efectivo de tramitación. No obstante lo anterior es pertinente indicar que producto de las observaciones realizadas por los Organismos Contralores de este Subdepto. el último trimestre del 2007 se ha comenzado

8.-El cumplimiento del indicador se debió a las siguientes medidas:- Procesos de control y revisión de la carga diaria de trabajo asignado a cada funcionario.- Realización de ajustes al sistema computacional, facilitando con ello el trabajo de los funcionarios.- Mantener operativos el equipamiento computacional y mobiliario existentes.- Capacitación continua a los funcionarios en materias relativas al Bono emitido vía web.