

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	<b>CAPÍTULO</b>	09

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
●Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	((Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/Nº total de clientes encuestados el año t)*100)	87 %	88 %	87 %	n.m.	86 %	87 %	13%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro de Información Plantilla SIG  <u>Reportes/Informes</u> Informe evaluación de encuestas  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional	1
		Mujeres:	86%	87%	0%	n.m.	86%	87%			
		Hombres:	87%	89%	0%	n.m.	86%	87%			
		Aplica Desagregación por Sexo: SI									
●Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t	((Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t/Nº total de personas atendidas en el año t)*100)	n.c.	n.c.	89 %	82 %	84 %	85 %	13%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro Plantilla SIG  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional  <u>Base de Datos/Software</u> Reporte Tiempo de Espera	2
		Mujeres:	n.c.	n.c.	0%	82%	84%	85%			
		Hombres:	n.c.	n.c.	0%	83%	84%	85%			
		Aplica Desagregación por Sexo: SI									

<sup>1</sup> Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
•Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: SI	((Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t/N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100)  Mujeres:  Hombres:	n.c.	n.c.	95 %	96 %	96 %	97 %	16%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro Plantilla SIG  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional  <u>Base de Datos/Software</u> Reporte Sistema Pilar Solidario	3
•Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión, resueltas en el año  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Sumatoria de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión, resueltas en el año t/Número total de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión en el año t)*100)	n.c.	n.c.	n.m.	97 %	96 %	97 %	16%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro plantilla SIG  <u>Base de Datos/Software</u> Reporte de planillas por estado del Sistema CoreAgil, Componente Recaudación  <u>Base de Datos/Software</u> Estadística por estado de planilla de cotización  <u>Base de Datos/Software</u> Consolidado actualizado de planillas de cotizaciones en estado intermedio  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 15 días en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 15 días en el año t/N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100)	s.i.	64 %	81 %	81 %	83 %	85 %	13%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro Plantilla SIG  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional  <u>Base de Datos/Software</u> Informe de Sistema Computacional y Listado de archivo del Sistema Concesión de Beneficios	5
•Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Sumatoria de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t/Número total de Bonos por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados en el año t)*100)	0 %	n.m.	97 %	88 %	88 %	90 %	14%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro plantilla SIG  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional  <u>Base de Datos/Software</u> Reporte Sistema Pilar Solidario	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
•Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recuperados a los 180 días desde la fecha de recepción en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Sumatoria de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recuperados a los 180 días desde la fecha de recepción en el año t/Total de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recibidas en el año t)*100)</p>	0 %	n.m.	79 %	78 %	75 %	75 %	15%	<p>Formularios/Fichas Registro plantilla SIG</p> <p>Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional</p> <p>Base de Datos/Software Archivo de Planillas de declaración y no pago recibidas vía PREVIRED</p> <p>Base de Datos/Software Informe de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recuperados a los 180 días</p> <p>Base de Datos/Software Archivo de deudas rebajadas tomado de la copia de base de deudas</p>	7

Notas:

1.-Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red ChileAtiende.

2.-Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila. Cabe señalar que el tiempo de espera se cuenta desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención. El aumento de atenciones a nivel nacional es absorbida por una red multicanal presencial y no presencial, dentro de la red presencial (Sucursales) la atención se da en distintas modalidades: Ejecutivos de Plataforma, Terminales de Autoatención, Hotline y entrega de información impresa.

3.-La Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N°20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo a lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (PFP) en su letra f) punto 1 señala que: el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la solicitud. Para la medición del indicador de desempeño, se considera el tiempo, en días hábiles, desde la fecha en la que se recibe y carga toda la información necesaria (incluyendo el cálculo del PFP validado y cargado a la base de datos de Elegibilidad) para resolver una solicitud, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del

beneficio. En el caso de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez, para medir el tiempo de respuesta se consideran días hábiles y se cuenta desde la fecha de recepción de la resolución de invalidez firme y ejecutoriada por parte de las Comisiones Médicas Regionales o Central, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio.

4.-Se entiende por planilla de cotización en estado intermedio, aquellas que no pudieron terminar el proceso de imputación del registro impositivo de los cotizantes. La medición de este indicador considera solo aquellas planillas en estado intermedio que contengan cotizaciones a las ex cajas de previsión. Las causas más comunes por las cuales estas planillas quedan en estado intermedio son: por errores en el llenado en datos del trabajador, del empleador, en las tasas de cotizaciones, en los aportes al desahucio, pagos sin declaración, etc., para lo cual se necesita realizar un análisis administrativo.

5.-Se considerarán para este indicador los beneficios finiquitados para todas las ex cajas que pueden ser jubilación, sobrevivencia y otros (como desahucios, indemnización, rebajas, etc). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago o resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad producto de nueva información con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Estos beneficios se solicitan en los Centros de Atención Previsional. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito. El cálculo de este indicador solo considera el tiempo de respuesta interno del IPS, respecto del cual existe control de las variables que pueden afectar el cumplimiento de la meta, en días hábiles. Se excluyen por tanto los tiempos asociados a trámites en instituciones externas tal como Contraloría General de la República, Ministerios, etc.

6.-El Bono por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres, sin importar su condición social, laboral o económica, sólo por el hecho de haber sido madres. Se concretará como un bono por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se depositará en la cuenta de capitalización individual de la mujer a los 65 años de edad, aumentando sus fondos previsionales y su pensión final. La medición de este indicador se realizará en días hábiles de acuerdo a lo siguiente: 1.- Para las solicitudes de Bono por Hijo con beneficio del Sistema de Pensiones Solidaria (SPS), el tiempo se medirá desde la resolución del beneficio SPS hasta la resolución del Bono por Hijo. 2.- Para las solicitudes de Bono por Hijo que presentan problemas como, inconsistencia de datos, sin entidad pagadora, sin fecha primera pensión, que deben ir a consulta a organismos externos (SRCeI, AFP), el tiempo se medirá desde que se recibe la respuesta de estos organismos hasta que se resuelve la solicitud. 3.-Para Solicitudes de Bono por Hijo en las cuales exista completitud de los antecedentes requeridos, el tiempo se medirá desde la fecha de la presentación de la solicitud hasta la fecha de resolución del beneficio.

7.-Este indicador mide la recuperación de las cotizaciones de seguridad social que fueron declaradas y no pagadas en su oportunidad por los empleadores, contribuyendo de este modo a la completitud del historial previsional de los trabajadores para su futura pensión, seguro de salud y seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Al tomar un período determinado de cotizaciones de seguridad social declaradas y no pagadas, y al cabo de 180 días de gestión, se espera recuperar un 75% de los montos involucrados, considerando el valor nominal de las respectivas cotizaciones de seguridad social adeudadas por los empleadores. El monto nominal se refiere a las deudas de cotizaciones declaradas sin considerar reajustes e interés penal, gravámenes que se calculan al momento del pago de la deuda.