

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
<p>•Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>1 Promedio de beneficios del Sistema de Reparto, finiquitados por la dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Sumatoria de beneficios del Sistema de Reparto finiquitados en el año t/Dotación efectiva de analistas dedicados a la función durante el año t</p>	0 número	N.M.	N.M.	56 número 5693/102	0 número	57 número 66000/11 52	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Resgistro mensual de información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y ?Listado diario de finiquitados?, obtenido de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p>	1	1
<p>•Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el pago</p>	<p>(Sumatoria de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se le concede el</p>	0 %	N.M.	84 % (49117/58425)*100	85 % (25728/30267)*100	0 %	85 % (49300/58000)*100	15%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual Plantilla SIG</p>	2	2

	<p>y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 46 días en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>pago y/o resolución de beneficios previsionales en un plazo máximo de 46 días en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada/N° Total de Beneficiarios de las áreas Particulares, Públicos y SSS con concesión de pago y/o resolución de beneficios previsionales en el año t trabajados a nivel nacional en forma concentrada)* 100</p>								<p><u>Reportes/Informes</u> de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y Listado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios</p>		
<p>•Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de reliquidaciones de pensiones finiquitadas en un plazo máximo de 23 días en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Sumatoria de reliquidaciones de pensiones finiquitadas en un plazo máximo de 23 días el año t/N° total de reliquidaciones de pensiones finiquitadas en el año t)*100</p>	0 %	N.C.	N.C.	84 % (796/946)*100	0 %	85 % (1845/2170)*100	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> del Sistema Computacional SYNAPSIS y ?Listado diario de finiquitados?, obtenido de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios</p> <p><u>Reportes/Informes</u> de Gestión Institucional</p> <p><u>Formularios/Fi</u></p>	3	3

										<u>chas</u> Resgistro mensual de información Plantilla SIG		
●Institucional	<u>Economía/Proceso</u> 4 Porcentaje de gasto operacional en relación al total ejecutado Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Gasto operacional ejecutado el año t/Gasto total ejecutado IPS el año t)*100	1.50 % (44696707432.00/2984646382697.0)*100	1.51 % (49053618679.00/3255466368980.0)*100	1.40 % (52125492511.00/3733775117934.0)*100	1.18 % (23862163460.00/2018857155785.0)*100	1.65 % (62002981000.00/3766681608000.0)*100	1.53 % (64359475000.00/4218803315000.0)*100	15%	<u>Formularios/Fichas</u> Registro mensual de Información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestion Institucional <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Presupuestaria	4	4
●Orientación e información Previsional a las personas	<u>Calidad/Producto</u> 5 Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	(Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/N° total de clientes encuestados el año t)*100	85 % (1750/2066)*100 H: 82 (670/814)*100 M: 86 (1080/1252)*100	84 % (1801/2137)*100 H: 85 (760/898)*100 M: 84 (1041/1239)*100	74 % (1496/2014)*100 H: 75 (593/794)*100 M: 74 (903/1220)*100	S.I.	85 % (1786/2102)*100 H: 85 (714/841)*100 M: 85 (1072/1261)*100	86 % (3786/4402)*100 H: 86 (1489/1731)*100 M: 86 (2297/2671)*100	5%	<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	5	5
●Orientación e información Previsional	<u>Calidad/Producto</u>	Sumatoria de tiempo de de	N.C.	N.C.	57 minutos	28 minutos 13191695/4	40 minutos 240480000/	25 minutos	15%	<u>Formularios/Fichas</u>	6	6

a las personas	<p>6 Tiempo promedio de espera en Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>espera en Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t /N° total de personas atendidas en Centros de Atención Previsional del IPS que tienen implementado el Sistema Administrador de Fila en el año t</p>			66709975 /1170976	64860	6012000	21512072 /859640		<p>Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional Informe de Tiempo de Espera Mensual</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Reporte Tiempo de Espera no Agrupados Sistema Administrador de Fila</p>		
<p>•Concesión y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>7 Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 25 días en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 25 días en el año t/N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	<p>86 % (78372/91004)*100</p> <p>H: 86 (28214/32761)*100</p> <p>M: 86 (50158/58243)*100</p>	<p>80 % (384184/480230)*100</p> <p>H: 80 (127064/158830)*100</p> <p>M: 80 (257120/321400)*100</p>	<p>88 % (95307/108303)*100</p> <p>H: 88 (38123/43321)*100</p> <p>M: 88 (57184/64982)*100</p>	15%	<p>Formularios/Fichas Registro mensual de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Informes Plataforma de Atención y Concesión Interfaz de Ingreso Única Sistema de Atención y Concesión</p>	7	7

										PBS y APS		
•Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales	<u>Eficacia/Producto</u> 8 Porcentaje de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI	(N° de Declaraciones de Cotización Previsional realizadas electrónicamente el año t/Total de Declaración de Cotización Previsional el año t)*100	31.3 % (2160369.0/6904317.0)*100	51.9 % (3384973.0/6524296.0)*100	82.1 % (5069405.0/6177271.0)*100	84.9 % (2700808.0/3182286.0)*100	87.0 % (5394000.0/6200000.0)*100	87.0 % (5537177.0/6364572.0)*100	5%	Formularios/Fichas Plantillas SIG Base de Datos/Software Aplicación de Internet estadística. Carga del total planilla. Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional	8	8

Notas:

1 Para la medición del indicador se considera la producción de beneficios finiquitados de aquellos imponentes vinculados al Sistema de Reparto, que han presentado solicitud de beneficios previsionales (o complementos de beneficios) por alguna de las áreas Particulares, Públicos, SSS y otras ex Cajas. Esta producción está en relación con las personas que trabajan directamente los beneficios. 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)

2 Se denomina Beneficiarios área Particulares al sector de Beneficiarios de la ex -Caja de Previsión de Empleados Particulares y Organismos Auxiliares. Son Beneficiarios área Públicos el sector de Beneficiarios de la ex Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas (cabe señalar que un 30% de estos casos son enviados a la Contraloría General de la República para su toma de razón). Los Beneficiarios área S.S.S. corresponden al sector de Beneficiarios del ex Servicio de Seguro Social. Los beneficios otorgados a estos tres sectores pueden ser de jubilación, de sobrevivencia y otros como la indemnización. Estos beneficios se solicitan en los Centros de Atención Previsional en donde son ingresados al sistema computacional y el proceso de concesión del beneficio se realiza de manera concentrada, es decir en el Nivel Central, en donde se conforma el expediente, se emiten las validaciones correspondientes, se revisa completitud de los antecedentes requeridos y se verifica el historial previsional, con el fin de realizar el cómputo de años de servicio y determinar el derecho o rechazo del beneficio; una vez aprobado lo anterior, se hacen las notificaciones al interesado, se determina el monto del beneficio y se realiza el pago. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de beneficios previsionales se cuenta desde la fecha de entrega del último antecedente en los Centros de Atención Previsional (este aspecto es necesario para la tramitación del beneficio) hasta el día en que está disponible la respuesta en los Centros de Atención Previsional. Así, la respuesta puede ser una concesión con cheque de pago o resolución de rechazo u otro finiquito del trámite. Los plazos consignados en la fórmula de cálculo deberán enmarcarse dentro de las disposiciones de la Ley 19.880.

3 Una Reliquidación de Pensiones 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. Esta reliquidación puede ser a favor o en contra de los pensionados.

La medición de este indicador comienza con la fecha de recepción del último antecedente en el Centro de Atención Previsional y su respectivo ingreso al sistema, dándose por finalizado este trámite con el ingreso del Haber correspondiente en el proceso de pago de pensiones en curso o la fecha de despacho de la liquidación desde la unidad de Cálculo y Pago al Centro de Atención Previsional correspondiente. El cálculo de este indicador no considera el tiempo de revisión por la Superintendencia de Pensiones de aquellas reliquidaciones sometidas a su autorización por los ajustes de pensiones que involucren cantidades mayores a \$3.000.000.= (ORD. SUSESO N°14615 de mayo de 2003), o la cantidad que la Superintendencia determine.

4 Se entiende por gasto operacional ejecutado lo efectivamente gastado al 31 de diciembre del 2011 en los siguientes Subtítulos: Subtítulos 21: Gastos en Personal; Subtítulo 22: Bienes y servicios de Consumo, a este Subtítulo se resta lo siguiente: i) Item 08 /Asig. 008: Jardín Infantil, ii) Item 8/Asig 009: Comisiones por Pago de Beneficios Previsionales y Comisión Entidades Recaudadoras, iii) Item 12/ Asig 999 Obras Sociales; Subtítulo 29: Inversión Real.

5 Está contemplada la contratación de un consultor externo para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales, cuya aplicación y resultados esta prevista para el segundo semestre 2011. 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)

6 Este compromiso es aplicable en aquellos Centros de Atención Previsional que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, Al respecto, se estima que para el año 2011 serán 43 Centros de Atención de un total de 64 a nivel nacional los que cuenten con esta herramienta: Región Arica ? Parinacota 1, Tarapacá 1, Antofagasta 2, Atacama 2, Coquimbo 3, Valparaíso 6, Del Libertador Bernardo O'higgins 2, Maule 2, Biobío 5, La Araucanía 1, Los Lagos 1, Los Ríos 2, Aisén 1, Magallanes y la Antártica Chilena 1 y Región Metropolitana 13. 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 en las plataformas de los Centros de Atención Previsional.

7 La Pensión Básica Solidaria de Vejez es un beneficio monetario mensual, no contributivo, de cargo fiscal, en que se deben cumplir los requisitos determinados por la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, no contributivo, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, en que se deben cumplir los requisitos determinados por 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 señala la Ley N° 20.255, de 2008.

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) del punto 1 señala: "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". Por tal motivo, para medir el tiempo promedio de respuesta de estas solicitudes de Beneficios, se considerará desde la fecha en que la Institución recibe la información para efectuar el cálculo del PFP la que es aportada por las entidades externas (SII, Superintendencia de Pensiones y Mideplan). No se considerarán para la medición, los beneficios con código 51 y 61, que corresponde a las solicitudes de beneficios que presentan inconsistencias en la información existente en nuestras bases de datos, lo cual implica una revisión por parte de los organismos externos que la generan (Mideplan, Registro Civil, AFP, Compañía de Seguros de Vida, Dipreca, Capredena y otras entidades). Para el Aporte Previsional Solidario de Vejez, además no se considerarán los beneficios con código 27 en que las solicitudes quedan pendientes en espera que las AFP nos informen el Factor Actuarialmente Justo.

La Pensión Básica Solidaria de Invalidez, es un beneficio monetario mensual, no contributivo, de cargo fiscal, en que se deben cumplir los requisitos determinados por la Ley N°20.255. Para medir el tiempo promedio de respuesta se consideran días corridos y se cuenta desde la fecha de recepción de la resolución de invalidez firme y ejecutoriada por parte de las Comisiones Médicas Regionales, hasta la emisión de la resolución de concesión o rechazo del beneficio. No se considerarán para la medición, los beneficios con código 51 y 61, que corresponde a las solicitudes de beneficios que presentan inconsistencias en la información existente en nuestras bases de datos lo cual implica una revisión por parte de los organismos externos que la generan (Mideplan, Registro Civil, AFP, Compañía de Seguros de Vida, Dipreca, Capredena y otras entidades).

8 Se considerará como cotizaciones electrónicas, las declaraciones y/o pagos de cotizaciones que ingresan vía PREVIRED, CCAF y Bancos.

Supuesto Meta:

- 1 La institución no identifica variables de responsabilidad externa que condicionen el logro de la meta del indicador.
- 2 La institución no identifica variables de responsabilidad externa que condicionen el logro de la meta del indicador.
- 3 Las solicitudes que impliquen una modificación del beneficio que se reciban durante el año 2011 no deberán exceder de 5.000 y contar con sistema totalmente disponible con acceso a las aplicaciones en los tiempos de respuesta estipulados en contrato.
- 4 La institución no identifica variables de responsabilidad externa que condicionen el logro de la meta del indicador.

5 La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 550.000 atenciones mensuales en la red presencial, producto del otorgamiento de otros beneficios como por ejemplo bonos especiales, pagos de subsidios que entregue el Gobierno (bonos de apoyo a la familia, subsidio al transporte, sueldo ético). Lo que incide directamente en la dimensión de calidad y eficiencia en el servicio, componente significativo en la construcción del índice de satisfacción a usuarios.

6 La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no ve afectada por otros beneficios, tales como bonos especiales, pagos de subsidios que entregue el Gobierno (bonos de apoyo a la familia, subsidio al transporte, sueldo ético) que superen la capacidad máxima que posee la red de puntos de atención institucional. En este sentido, la meta se cumple si la demanda no supera las 550.000 atenciones mensuales en la red presencial.

7 Este indicador es factible de medir si los diferentes servicios y/o entidades involucradas en el proceso de concesión (Mideplan, Registro Civil, AFP, Compañía de Seguros de Vida, Dipreca, Capredena y otras entidades) actualizan la información los 21 de cada mes o el día hábil siguiente.

8 La institución no identifica variables de responsabilidad externa que condicionen el logro de la meta del indicador.