

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

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	Formula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo a Junio 2007	Estimación 2012	Meta 2008	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Asistencia Social	<u>Calidad/Producto</u> 1 Tiempo promedio de tramitación de los Informes Sociales artículo 45° Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de días hábiles Informes Sociales art. 45° tramitados/Su-matoria de Informes Sociales art. 45°)	0.0 días	6.0 días (798.0/133.0)	2.7 días (307.0/115.0)	3.0 días (546.0/182.0)	3.0 días (1100.0/370.0)	3.0 días (3.0/1.0)	10%	Formularios/Fichas Libro de registro diario de atención de público de cada Asistente Social, - Libro de salida de documentación de la Unidad de Servicio Social. (La solicitud del imponente de realización de dicho trámite se registra en la documentación de respaldo, como art. 45°)	1	1
•Prestaciones de Salud -Medicina Curativa	<u>Eficacia/Producto</u> 2 Indice Ocupacional Hospital Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Día-cama ocupado/Día-cama disponible)*100	0.0 %	77.3 % (99259.0/128436.0)*100	77.7 % (99600.0/128190.0)*100	76.7 % (49740.0/64884.0)*100	76.6 % (99350.0/129768.0)*100	79.0 % (101120.0/128000.0)*100	5%	Formularios/Fichas Reporte que contiene un Censo diario y boletín estadístico	2	
•Prestaciones de Salud -Medicina Curativa	<u>Calidad/Producto</u> 3 Promedio días estada	(Días-estada/Total egresos)	0.0 días	8.5 días (99963.0/11738.0)	8.3 días (99969.0/12065.0)	8.2 días (47113.0/5756.0)	8.6 días (97842.0/11412.0)	8.0 días (92000.0/11500.0)	5%	Formularios/Fichas Reporte del Censo diario y	3	2

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --									Boletín estadístico		
•Prestaciones de Salud -Medicina Curativa	<u>Economía/Producto</u> 4 Porcentaje Gasto de Operación sobre Gasto total Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Gasto operacional/Gasto total)*100	0.0 %	87.1 % (1980384 9549.0/22 73959918 9.0)*100	89.3 % (2183878 9706.0/24 46190830 7.0)*100	82.2 % (99973448 88.0/12167 988068.0)* 100	78.5 % (26104544 000.0/3325 4072000.0) *100	79.1 % (2976737 8000.0/37 63185900 0.0)*100	5%	Formularios/Finch Informes Financieros	4	
•Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> 5 Tiempo promedio tramitación primer pago de pensión y/o montepío Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada pensión /Total de pensiones tramitadas)	16.4 días (50977.0/ 3110.0)	16.5 días (39517.0/ 2389.0)	15.2 días (26996.0/ 1771.0)	15.5 días (16855.0/1 086.0)	14.6 días (30662.0/2 106.0)	14.6 días (30662.0/ 2106.0)	20%	Reportes/Infor mes Informe mensual Indicadores Departamento de Pensiones	5	3
•Préstamos	<u>Calidad/Producto</u> 6 Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos de auxilio Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de número de días entre la solicitud y pago del préstamo de auxilio /Total de préstamos de auxilio solicitados)	2.4 días (20737.0/ 8602.0)	2.3 días (18438.0/ 7865.0)	1.9 días (20067.0/ 10834.0)	3.0 días (16955.0/5 640.0)	3.0 días (42649.0/1 4187.0)	3.0 días (45093.0/ 15000.0)	5%	Formularios/Finch Reporte estadístico	6	
•Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> 7 Tiempo promedio de tramitación del reconocimiento de asignaciones familiares vía Internet Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de número de días hábiles de demora en tramitación de reconocimient o de asignación familiar /Total de solicitudes de reconocimient o de asignación	15 días (1092/73)	27 días (1912/71)	10 días (559/56)	5 días (140/29)	7 días (452/62)	6 días (432/71)	5%	Reportes/Infor mes Informe de Subdepto Asignaciones Familiares	7	4

		familiar ingresadas al sistema)										
•Prestaciones de Salud	<u>Calidad/Productos</u> 8 Tiempo de tramitación de la liquidación de beneficios médicos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de número de días hábiles de la tramitación de documentos de beneficios médicos /Número de documentos de beneficios médicos)	12.5 días (241561.0 /19374.0)	14.8 días (280181.0 /18993.0)	16.1 días (465945.0 /28912.0)	17.6 días (289975.0/ 16523.0)	16.1 días (532000.0/ 33046.0)	16.0 días (545000.0 /34000.0)	20%	Formularios/Fichas Reporte planilla excel control de gestión	8	
•Asistencia Jurídica	<u>Calidad/Productos</u> 9 Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de días para el inicio de las gestiones judiciales/Número total de pensionados patrocinados)	37.5 días (901.0/24.0)	33.0 días (429.0/13.0)	23.7 días (284.0/12.0)	22.9 días (160.0/7.0)	25.4 días (330.0/13.0)	24.2 días (290.0/12.0)	10%	Formularios/Fichas Registro de Expedientes	9	5
•Pensiones	<u>Calidad/Productos</u> 10 Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares /N° de solicitudes de Asignaciones Familiares)	30.7 días (28488.0/ 929.0)	57.4 días (59423.0/ 1035.0)	24.0 días (14130.0/ 588.0)	17.6 días (6563.0/37 2.0)	18.8 días (12863.0/6 84.0)	16.9 días (12000.0/ 711.0)	5%	Formularios/Fichas Informe de mensual Indicador de Asignaciones Familiares	10	6
•Pensiones	<u>Calidad/Productos</u> 11 Tiempo promedio por respuesta Oficio Remisor de los Tribunales de Justicia Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de días hábiles de respuestas por Oficio Remisor /N° de Solicitudes de Oficio Remisor)	8.5 días (1208.0/1 43.0)	6.4 días (664.0/10 4.0)	5.9 días (576.0/98. 0)	3.9 días (278.0/72.0)	5.3 días (379.0/72.0)	4.6 días (384.0/84. 0)	10%	Formularios/Fichas Informe de Depto de Pensiones	11	7

Notas:

1 Informe Social artículo 45° para préstamo para adquisición de prótesis ortopédica, el cual se describe como aquel documento de carácter técnico, elaborado exclusivamente por los profesionales, Asistentes Sociales, a través del cual se describe la situación socioeconómica de un individualizado, con el objeto de solicitar un beneficio de carácter económico para la adquisición de un aparato

ortopédico coadyuvante para el desarrollo sus funciones vitales. A través del Informe Social, en el cual se analiza la situación socioeconómica y médica del paciente, se le otorga una ayuda económica para la compra de prótesis ortopédicas que serán utilizadas en una intervención quirúrgica.

2 Mide el número de días promedio que cada paciente permaneció hospitalizado en el servicio clínico o establecimiento. Este indicador considera la totalidad de pacientes hospitalizados, sean operados o no y mide su permanencia total, aunque haya estado hospitalizado en dos o más servicios clínicos.

3 Este indicador pretende medir el tiempo de demora del profesional en presentar una demanda en Tribunales que esté siendo patrocinada por el Servicio Jurídico de Dipreca.

Numerador : Se trata de determinar el tiempo (en días) que media entre la fecha en que la causa es encomendada al abogado (entrega de carpeta, bajo su firma, que incluye relación del caso y algunos antecedentes) y aquella en que se presenta el primer escrito en el respectivo procedimiento judicial (generalmente demanda).

El procedimiento interno de patrocinio contempla por lo regular las siguientes etapas :

- a) El imponente concurre al Servicio Jurídico para consultar sobre un asunto legal determinado.
- b) El abogado de turno absuelve su consulta, y en caso que sea necesario recurrir a los tribunales para solucionar su problema (siempre que cumpla con los requisitos establecidos en el reglamento interno en cuanto a la persona –escasos recursos-, territorio y materia) se le indica los documentos que debe traer, luego de lo cual se hace una relación escrita de su caso.
- c) El abogado jefe revisa los antecedentes y designa al abogado encargado de tramitar el asunto.
- d) La secretaria del Servicio Jurídico entrega la carpeta al abogado designado, bajo su firma de responsabilidad. Desde esta fecha comienza a correr el período de tiempo que nos interesa medir con el indicador.
- e) El abogado designado cita por escrito al interesado y comienza a preparar o redactar la demanda o escrito que corresponda. Si el imponente no concurre luego de tres citaciones, se archiva su caso, quedando al margen de la medición del presente indicador.
- f) El interesado concurre donde el abogado, a quien aporta mayores antecedentes y le hace entrega de los documentos solicitados. El abogado concluye la redacción del escrito.
- g) El patrocinado concurre a firmar la demanda o escrito que corresponda.
- h) El abogado presenta el escrito en la corte o tribunal competente. Hasta aquí nos interesa medir.

Denominador : Se suman todos los días (períodos de tiempo) para iniciar un asunto judicial, considerando el trabajo de todos los abogados del Servicio Jurídico, para luego dividirlos por el total de causas o imponentes patrocinados. De esta forma, se podrá determinar la mayor o menor celeridad del Servicio para iniciar las gestiones judiciales que le han sido encomendadas.

NOTA : Se ha escogido para medir este período que podríamos llamar prejudicial porque éste depende en mayor medida de la eficiencia de los abogados que en el caso de la duración del procedimiento judicial propiamente tal, el cual está sujeto mayormente a la rapidez o lentitud, según sea el caso, del respectivo tribunal.

4 El 6% de las solicitudes se realizan por internet.

5 se refieren a todas las acciones que debe realizar un abogado para tramitar una causa, desde la elaboración de la demanda, su presentación, escritos que se requieran en cada caso, audiencias, hasta que se termina la causa.

6 El tiempo promedio de tramitación que mide este indicador corresponde a los solicitudes realizadas en forma manual

Es la segunda forma de reconocimiento del beneficio para los imponentes.

7 El tiempo promedio se mide para aquellos oficios requeridos por los tribunales de justicia que solicitan información sobre emolumentos de los pensionados para fijar una retención judicial. El no cumplimiento de esta orden implica demora para la demandante, así como consecuencias de índole legal para la Institución las que van desde una multa a beneficio fiscal hasta una eventual orden de detención del Sr. Director.

Supuesto Meta:

1 Es imposible realizar un estimativo del 2008, toda vez que los informes se realizan de acuerdo a la demanda y a las operaciones programadas en el Hospital, situación imposible de predecir, toda vez, que de haber alguna emergencia se cierran los pabellones, el número se reducirá obtensiblemente

Factores

- Factor Humano: en el proceso de elaboración de los informes sociales en comento, los peticionarios deben traer una serie de antecedentes de carácter imprescindible para la tramitación del beneficio, en ese aspecto, muchas personas, no traen los documentos en el plazo otorgado, razón por la cual, el tiempo de tramitación tiende a elevarse.

2 - Estado de salud de la población a cargo (más pacientes sanos disminuye la hospitalización)

- Puesta en marcha proyecto "cirugía ambulatoria" significa atención a mayor cantidad de pacientes, disminuyendo las hospitalizaciones; Atenciones en Domicilio: Pacientes son atendidos en sus domicilios sin necesidad de ser hospitalizados.

- El establecimiento aspira a subir el % de ocupación, pero esto incluso tiene un límite especificado en las normas sanitarias donde el óptimo no es el 100, ni las cifras cercanas al 100%.

Factores

- Existe mayor frecuencia de prestaciones de salud, por mayor nivel educativo, hay mayor demanda de mejor atención

- La demanda por salud aumenta progresivamente, encareciendo los costos del sistema, por una mayor aparición de enfermedades crónicas y propias de la edad.

- Nueva normativa de Salud, que afecta al Hospital indirectamente en un primer momento, pero con expectativas de ser relevante, como GES, acreditación de prestadores, derechos de pacientes y otras.

- Obsolescencia del equipamiento médico (por desgaste y evolución tecnológica) y alto costo de renovación.

- Aumento en la demanda de servicios de salud producto del crecimiento vegetativo de los imponentes y sus cargas, y por incremento en las plantas del personal de las instituciones pertenecientes al sistema.

3 La atención de los pacientes portadores de patologías complejas y graves con la consecuencia de mayor cantidad de días de hospitalización, esto se observa como producto de los cambios demográficos experimentados por la población del país, con una población que está envejeciendo portadora de enfermedades crónicas y por lo tanto cuando se presenta una enfermedad que necesita hospitalización, se debe tratar a un paciente con varias patologías asociadas, aumentando los días de permanencia en el hospital(días de estada) por necesidad de establecer otros diagnósticos, evaluaciones y tratamientos asociados

Factores

- La población beneficiaria nacional del Sistema de Salud de Dipreca, está constituida por 246.000 personas, de las cuales el 47.4% se encuentra en Santiago, de ellos 47.000 son pasivos. Existe otro Hospital Institucional orientado a la población activa.

- Aumento en la demanda de servicios de salud producto del crecimiento vegetativo de los imponentes y sus cargas, y por incremento en las plantas del personal de las instituciones pertenecientes al sistema.

- Obsolescencia del equipamiento médico (por desgaste y evolución tecnológica) y alto costo de renovación.

- La demanda por salud aumenta progresivamente, encareciendo los costos del sistema, por una mayor aparición de enfermedades crónicas y propias de la edad.

4 Este Indicador al ser medido por primera vez, dificulta la estimación de las proyecciones para el 2007, por ende dificulta aún más las proyecciones al 2008

Factores

- Aumento sostenido del precio de los insumos.

- Enfermedades de mayor costo, de tratamiento más caro. Existen nuevas y variadas alternativas, uso intensivo de tecnología.

- Para Dipreca, como asegurador, el aumento en tecnología lleva a un elevado costo técnico de salud por aumento de demanda, generada por un sistema de libre elección de pacientes

- Variación significativa en los precios de compra de los insumos hospitalarios, los cuales son muy sensibles a cambios en los mercados externos, por contener un alto componente de insumos importados

- Alto costo real de las prestaciones frente a la tarifa fijada externamente al Hospital por DIPRECA

- Obsolescencia del equipamiento médico (por desgaste y evolución tecnológica) y alto costo de renovación

- Otorgamiento de beneficios pecuniarios relacionados con las remuneraciones, al Sector público, los cuales inicialmente no fueron contemplados en la proyección de esta partida de gasto, puede afectar significativamente el resultado de este indicador.
- Cualquier aumento en la producción del Hospital, causado por una patología en carácter epidémico, hará aumentar el gasto operacional en Bienes de Consumo.
- Crisis energética que afecte los niveles tarifarios de la luz o el gas.

5 Se mantiene la meta obtenida en el 2006 que es de 15 días por cuanto ante una meta efectiva de esa cantidad de días, se ha procedido a ajustar la meta original, rebajando la misma de 16 a 15 días, con el fin de mantener los estándares de eficiencia asumidos en el año 2006, que permitieron rebajar la cantidad de días en tramitar un primer pago de pensión y/o montepío de 16 días a 15 días.

Factores

- Aumento en las bajas desde las instituciones por sobre la cuota anual

6 Se mantiene el tiempo promedio para el año 2008, ya que es imposible disminuir la demora en los días puesto que el Banco nos exige el abono de los dineros con 48 hrs., de anticipación

Factores

- Falla de intranet lo que impide obtener los sobregiros de los imponentes pasivos, motivo por el cual no se puede tramitar un préstamo, dado que la Contraloría General de la República observo que los Prestamos a este tipo de imponente no se puede otorgar cuando exista sobregiro por parte de pensionado o montepío
- Fallas en suministros de energía (Luz)
- Problemas de enlace con el Banco para transferencia electrónica
- Problemas con Correo de Chile cuando se remite un cheque a Domicilio
- Aumento excesivo en la demanda estacional de los préstamos
- Disminución de la demanda estacional de los préstamos.

7 Se estima una baja significativa para el año 2008, de acuerdo a la justificación que dice relación con la utilización de tecnologías de la información que, para el caso en cuestión, se manifiesta, en el acceso a las páginas virtuales de la Superintendencia de AFPs, Servicio de Impuestos Internos, Servicio de Registro Civil e Identificación, y uso de correo electrónico para las consultas realizadas al Instituto de Normalización Previsional. Al respecto, es importante señalar que antes de la puesta en marcha en el uso de tecnologías informáticas, las gestiones se realizaban vía oficio ordinario, debiendo este Subdepto., oficiar a cada una de las instituciones mencionadas, o en su defecto a cada una de las entidades que conforman, por ejemplo, el sistema privado de seguridad social.

Factores

- Caída del servicio de validación de datos de los sitios del I.N.P y la SAFP.
- Caída del servicio de Internet desde Telefónica

8 La meta se basa bajo el supuesto que la cantidad de prestaciones que se otorgarán el año 2008, no tengan un incremento superior al 3% en relación al número de documentos de beneficios médicos.

Factores

- Factor Tecnológico: Interrupciones de la Red computacional de Dipreca, retrasa la liquidación de los documentos y el proceso de envío para su cancelación
- Implementación del Bono web de atención de salud, puede provocar una mayor demanda, debido a la facilidad de acceso a prestaciones de salud que tienen los imponentes, como asimismo, los prestadores de salud del extrasistema. Esto puede generar mayor carga de trabajo a los funcionarios
- Factor Humano: La suscripción de nuevos convenios, especialmente al alcance nacional (Cosale, Laboratorios Asociación Chilena de Seguridad Arauco) con alta demanda por parte de los beneficiarios, aumenta la carga de trabajo de los funcionarios

9 Considerando los datos históricos desde el 2005, se estimó que existe mensualmente una causa nueva, es así que se pretende mejorar la gestión en el 2008, disminuyendo de un promedio de inicio de 330 días a 290, teniendo presente además, que actualmente cada abogado (4) gestiona 15 causas promedio.

Factores

- Cambios legislativos. Ciertas modificaciones legales pueden tener como consecuencia, un aumento o disminución de demandas y con ello, una sobrecarga o reducción de la carga de trabajo para los abogados. Así por ejemplo, se observó una notoria disminución de causas al disponerse que las posesiones efectivas debían ser tramitadas ante el Registro Civil y no en los Tribunales, siendo innecesaria la participación de los abogados

- Deficiencia en las normas. La existencia de leyes poco claras implica necesariamente un mayor trabajo para la ejecución de las mismas y, especialmente, para la elaboración de las demandas, debiendo por ejemplo, destinarse gran parte del tiempo a la búsqueda de Jurisprudencia y Doctrina.

- Problemas tecnológicos. En cuanto pueden causar una interrupción de servicios y afectar el normal trabajo de los abogados, como por ejemplo, cortes generales de energía que no permitieran contar con computadores para redactar las demandas pertinentes (no existiendo tampoco máquinas de escribir).

10 Se estima una baja significativa para el año 2008, de acuerdo a la justificación que dice relación con la utilización de tecnologías de la información que, para el caso en cuestión, se manifiesta, en el acceso a las páginas virtuales de la Superintendencia de AFPs, Servicio de Impuestos Internos, Servicio de Registro Civil e Identificación, y uso de correo electrónico para las consultas realizadas al Instituto de Normalización Previsional. Al respecto, es importante señalar que antes de la puesta en marcha en el uso de tecnologías informáticas, las gestiones se realizaban vía oficio ordinario, debiendo este Subdepto., oficiar a cada una de las instituciones mencionadas, o en su defecto a cada una de las entidades que conforman, por ejemplo, el sistema privado de seguridad social.

Factores

- Caída del servicio de validación de datos de los sitios del I.N.P y la SAFP

11 La meta 2008, está considerada bajo el mismo supuesto que dice relación a los tiempos de tramitación del documento, es decir, se revsan los expedientes de cada caso, dando un respuesta certera en el minuto que es recibido el Oficio de los Tribunales, asimismo debe efectuarse la revisión en el sistema informatico cerficando los montos que se deben informar a lo Tribunales de justcia. Este es el tiempo

mínimo que Dipreca pude demorarse en dar este tipo de respuestas, por lo tanto este indicador a contar de esta fecha no puede sufrir modificaciones.

Factores

- Aumento en el número de solicitudes de Informes desde los Tribunales de Justicia