

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	CAJA DE PREVISION DE LA DEFENSA NACIONAL	CAPÍTULO	13

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	35.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	4
Total		100.00	10

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión	Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/Número de casos suspendidos año (t)	18.30 días [48850.00 /2670.00]		15.00	1
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	1.61 % [(19.00 /1180.00)*100]		10.00	
3	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3.0 /8.0)*100]		10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	(((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t)/Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)*100	114.00 % [(4160184.00 /3649284.00)*100]		10.00	
2	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	44.4 % [(36.0 /81.0)*100]		5.00	
3	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos en el año t.	Sumatoria de días por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t/N° de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos año t	39.60 días [41179.00 /1040.00]		10.00	2
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	15.00	
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	98.01 % [(934.00 /953.00)*100]		10.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	79.37 % [(50.00 /63.00)*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar una capacitación en género nivel avanzado, buscando generar competencias en las/los funcionarios/as, para incorporar el componente de género en 2022 en estudios, diagnósticos y análisis, realizados por las áreas de estudios de la institución, incluyendo así funcionarios/as profesionales, analistas y jefaturas de áreas tales como Planificación y Estudios, Atención al Usuario, Unidad de Participación, con un alcance de 15 participantes y una duración de 16 hrs.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Informe con acciones de comunicación que demuestren la aplicación de la perspectiva de género, exponiendo una estrategia comunicacional libre de todo sesgo y discriminación hacia la mujer, lo anterior en al menos los siguientes medios : sitio web e intranet institucional, correos electrónicos, SMS, APP Capredena, newsletter y/o folletos.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Informe que dé cuenta del estudio de satisfacción usuaria con análisis de resultados con perspectiva de género con la finalidad de ser utilizado como insumo para el levantamiento de inequidades, barreras y brechas de género.

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaenergia.cl

Notas:

- 1 Se consideran días corridos y éstos se contarán desde el día siguiente a la fecha de fallecimiento, hasta el primer día del mes para el cual se suspende la pensión, ambos días incluidos.
 La suspensión del pago de la pensión por fallecimiento sólo puede materializarse si es que éste se encuentra inscrito en el Servicio de Registro Civil e Identificación. Es habitual que se produzca desfase entre la fecha de fallecimiento y la fecha de inscripción, particularmente en casos de muerte presunta o defunciones en el extranjero. Conforme a lo anterior, en caso que la inscripción del fallecimiento en el Servicio de Registro Civil se efectúe en un plazo igual o superior a 50 días corridos contados desde la fecha de la defunción, se considerará, para efectos de este indicador, la fecha de la inscripción antes indicada.
 No incluye casos de pensionados fallecidos con anterioridad al mes del primer pago de la pensión en CAPREDENA.
- 2 Para efectos de cálculo de los días de tramitación para cada caso, se considera como fecha inicial, el día siguiente de aquélla en que es recibido en CAPREDENA el último documento necesario para dar curso al pago de la pensión (resolución de pensión, certificado de la Subsecretaría, cese de sueldos u otro documento resolutorio, oficio o correo electrónico que modifique, aclare o amplíe, la información necesaria para procesar correctamente el caso), y como fecha final, aquella programada según calendario de pago de pensiones fijado anualmente por CAPREDENA o la fecha de pago programada para el anticipo (según corresponda); datos que se registran en Planilla Excel "Montepíos".
 Para el cálculo del indicador se considera la sumatoria de días corridos. Los anticipos otorgados en el año t, se incluyen en el mismo mes del primer pago de la respectiva pensión. Para efectos de cálculo de los días de tramitación de los anticipos, se considera como fecha inicial, el día siguiente de la fecha de solicitud recibida en CAPREDENA, y como fecha final, la fecha del timbre de "Pagado o Cancelado" de la orden de pago, enviadas por las Agencias Regionales de CAPREDENA y en el caso de CAPREDENA central, como fecha final, será la fecha de la emisión del cheque, o la fecha de pago establecida en la orden de pago, para los pagos en efectivo, o la fecha de pago señalada en el certificado de pago en los casos de transferencia bancaria.