

INDICADORES DE DESEMPEÑO
VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> 1 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 Aplica Gestión Territorial: 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/Nº Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	0 %	S.I.	64 % (47083/73800)*100	80 % (25829/32319)*100	85 % (55280/65000)*100	Formularios/Fichas Registro Planilla 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	1	1
•Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u> 2 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/Nº total de clientes encuestados el año t)*100	74 % (1496/2014)*100	87 % (3816/4402)*100	88 % (2401/2732)*100	N.M.	86 % (2339/2720)*100	Formularios/Fichas Registro de Información Plantilla SIG <u>Reportes/Informes</u> Informe evaluación de encuestas <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional	2	2
			H: 75 (593/794)*100 M: 74 (903/1220)*100	H: 87 (1513/1731)*100 M: 86 (2303/2671)*100	H: 89 (904/1016)*100 M: 87 (1497/1716)*100		H: 86 (935/1088)*100 M: 86 (1404/1632)*100			

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
<p>•Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t/N° total de personas atendidas en el año t)*100</p>	N.C.	N.C.	N.C.	<p>91 % (1592656/1756772)*100</p> <p>H: 0 (0/0)*100</p> <p>M: 0 (0/0)*100</p>	<p>85 % (3400000/4000000)*100</p> <p>H: 87 (1387996/1599837)*100</p> <p>M: 84 (2012004/2400163)*100</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Reporte Tiempo de Espera</p>	3	3
<p>•Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>4 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>	N.M.	N.C.	57 número 57941/1015	63 número 34095/540	73 número 61320/840	<p><u>Formularios/Fichas</u> Resgistro de información Plantilla SIG</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Informes del Sistema Computacional y Listado diario de finiquitados, obtenido de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p>	4	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<p>•Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Regímenes Especiales</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 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 10 días en el año t/N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100</p>	N.C.	N.C.	N.C.	<p>95 % (97776/102980)*100</p> <p>H: 95 (36996/38896)*100</p> <p>M: 95 (60780/64084)*100</p>	<p>96 % (207060/215689)*100</p> <p>H: 96 (76612/79806)*100</p> <p>M: 96 (130448/135883)*100</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro de Información Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Reporte Sistema Pilar Solidario</p>	5	5
<p>•Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje de planillas de cotizaciones en estado intermedio, que contiene cotizaciones a las ex cajas de previsión, resueltas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(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</p>	0 %	N.C.	N.C.	<p>92 % (1709/1848)*100</p>	<p>96 % (21312/22200)*100</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro planilla SIG</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Reporte de planillas por estado del Sistema CoreAgil, Componente Recaudación</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Estadística por estado de planilla de cotización</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Consolidado actualizado de planillas de cotizaciones en estado intermedio</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p>	6	6

Notas:

1 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.

2 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. 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, por esta razón se mantiene la meta en un 86%. Las instituciones que se encuentran en convenio vigente a Junio del año 2012 son: FONASA, DIPRECA, CAPREDENA, ISL, FOSIS, MINVU, SERNAC, SENCE, Bienes Nacionales, Comisión Defensora Ciudadana, Registro Civil e Identificación y MINEDUC, por lo tanto, los clientes de todas estas instituciones serán considerados en la evaluación de satisfacción al cliente, así como también los del IPS.

3 Este compromiso es aplicable en aquellos Centros de Atención Previsional 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 en las plataformas de los Centros de Atención Previsional. La medición de este indicador presentará variaciones continuas, debido a la incorporación de nuevos productos / instituciones a ChileAtiende. Los nuevos productos que se incorporen de las nuevas instituciones presentan diferentes tiempos de atención, por lo cual no es posible estimar con certeza su impacto en el tiempo de espera general, previa a su incorporación e implementación.

4 Para la medición del indicador se considera la producción de beneficios finiquitados a nivel central, 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. 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). La dotación efectiva es la que asiste a trabajar, es decir la dotación nominal menos las ausencias.

5 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 de cálculo del PFP validado y cargado a la Base de Datos de Elegibilidad, 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.

6 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.

Supuesto Meta:

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

2 La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 650.000 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, Bonificación al Ingreso Ético Familiar, Bono Alimentos, u otros subsidios). 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. Contingencias nacionales que no permitan a ChileAtiende mantener sus estándares de atención.

- 3 La meta comprometida se puede cumplir si la demanda por servicios no supera las 650.000 atenciones mensuales en la red presencial, producto del otorgamiento de otros beneficios de la Red Multiservicios como Bonos Especiales, Pagos de Subsidios que entregue el Gobierno, Productos y/o servicios con Instituciones en convenio. Contingencias nacionales que no permitan a ChileAtiende mantener sus estándares de atención.
- 4 La meta comprometida se puede cumplir si el ingreso promedio mensual de solicitudes de beneficios a nivel central es mayor o igual a 5.000 casos.
- 5 La meta comprometida se puede cumplir 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 oportunamente la información necesaria para efectuar el proceso de Elegibilidad, el cual es fundamental para la resolución de los beneficios.
- 6 La institución no identifica variables de responsabilidad externa que condicionen el logro de la meta del indicador.