

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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

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	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> <li>●Servicios Financieros -Créditos de Salud</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Número de créditos de salud otorgados con garantías en el año t /N° de créditos de salud entregados año t)*100	0.0 %	59.4 % (148651.0 /250110.0)*100	62.2 % (139060.0 /223731.0)*100	63.3 % (60099.0/94946.0)*100	0.0 %	70.4 % (141509.0 /201047.0)*100	5%	Reportes/Infor mes Archivo Excel "Créditos de Salud Otorgados con garantías", basado en Base de Datos del Sistema de Salud y aplicaciones de validación autorizadas por CAPREDENA	1	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>●Servicios Previsionales -Pago de pensiones</li> <li>●Servicios Financieros -Préstamo habitacional</li> <li>●Servicios Financieros -Préstamo auxilio</li> <li>●Bonificación de Salud -Bonificaciones de salud por prestaciones pagadas al contado</li> <li>●Bonificación de Salud -Bonificaciones complementarias de salud Fondo Solidario</li> </ul>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes del tiempo máximo comprometido</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/ N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100	0.0 %	S.I.	S.I.	S.I.	0.0 %	97.0 % (72104.0/74334.0)*100	12%	Reportes/Infor mes Informe estadístico mensual, basado en sistema de control automatizado, turnomático o similar.	2	2

<ul style="list-style-type: none"> <li>•Servicios Previsionales</li> <li>•Servicios Financieros</li> <li>•Bonificación de Salud</li> </ul>	<u>Eficacia/Productos</u>  3 Porcentaje de trámites que se pueden solicitar y monitorear vía web  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de trámites que se pueden solicitar y monitorear vía web/N° total de trámites susceptibles de solicitar y monitorear vía web)*100	0.0 %	0.0 % (0.0/0.0)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100	13.0 % (10.0/77.0)*100	0.0 %	40.3 % (31.0/77.0)*100	6%	Reportes/Infor <u>mes</u> Informe de servicios disponibles en el sitio web Institucional	3	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Bonificación de Salud -Bonificaciones de salud por prestaciones pagadas al crédito</li> <li>•Bonificación de Salud -Bonificaciones de salud por prestaciones pagadas al contado</li> </ul>	<u>Eficacia/Productos</u>  4 Incremento de prestaciones relacionadas con Adultos Mayores que mejoran su bonificación para el año t+1 respecto del año t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	((N° de prestaciones relacionadas con Adulto mayor que mejoran su bonificación en el Plan de Bonificaciones aprobado por el Consejo Directivo en el año t/N° de prestaciones relacionadas con Adulto mayor que mejoran su bonificación en el Plan de Bonificaciones aprobado por el Consejo Directivo en el año t-1)-1)*100	0 %	N.M.	N.M.	0 % ((6/0)-1)*100	0 %	50 % ((9/6)-1)*100	5%	Reportes/Infor <u>mes</u> Plan de Bonificaciones aprobado por el Consejo Directivo	4	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Servicios Previsionales -Pago de pensiones</li> </ul>	<u>Calidad/Productos</u>  5 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)/N° casos suspendidos	40.3 días 88677.0/2198.0	40.7 días 103970.0/2558.0	30.3 días 66229.0/2184.0	33.1 días 39587.0/1195.0	32.0 días 80000.0/2500.0	30.0 días 72000.0/2400.0	9%	Reportes/Infor <u>mes</u> Planilla Excel denominada "Tiempo Promedio entre fecha fallecimiento y fecha de suspensión de	5	5

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	año (t)								la pensión", basada en el Informe "Suspensiones" generado desde el Sistema de Pensiones.		
•Servicios Previsionales -Pago de pensiones	<u>Calidad/Producto</u>  6 Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de retiro  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de días por cada caso desde la recepción del último documento hasta la fecha del primer pago de la pensión de retiro, año (t)/N° casos del primer pago de pensiones de retiro año (t)	57.8 días 123439.0/ 2137.0	44.4 días 75893.0/1 709.0	45.3 días 70525.0/1 558.0	40.8 días 32455.0/79 5.0	45.0 días 101250.0/2 250.0	44.0 días 79200.0/1 800.0	13%	<u>Reportes/Infor mes</u> Planilla Excel denominada "Primeros pagos pensiones de retiro" con detalle de los primeros pagos de retiro, elaborada en base a datos registrados en la Resolución de Pensión y Cese de Sueldos (timbre de Oficina Partes) y la de fecha del primer pago.	6	6
•Servicios Previsionales -Desahucio	<u>Calidad/Producto</u>  7 Tiempo promedio de pago de desahucio en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria días de trámite del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)	34.0 días 83665.0/2 462.0	30.8 días 59809.0/1 940.0	31.8 días 60201.0/1 894.0	31.9 días 35712.0/11 18.0	32.0 días 76800.0/24 00.0	28.0 días 66052.0/2 359.0	7%	<u>Reportes/Infor mes</u> Planilla Excel con información detallada de desahucios pagados, elaborada en base a las resoluciones de desahucio recibidas en oficina de partes (fecha de recepción) y a las órdenes de pago (fecha	7	7

										de pago).		
<p>•Servicios Previsionales -Certificado de Imposiciones</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>8 Tiempo promedio de tramitación de certificados de imposiciones.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Sumatoria de días hábiles de trámite de cada certificado de imposiciones solicitado./ N° de certificados de imposiciones emitidos en el período.</p>	N.C.	17.3 días 35116.0/2 033.0	0.0 días 0.0/0.0	13.3 días 15801.0/11 87.0	14.0 días 28000.0/20 00.0	12.0 días 30876.0/2 573.0	9%	<p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>Base de datos en archivo Excel con información detallada de certificados emitidos, elaborada en base a la nómina con solicitud diaria de certificados (fecha de Ingreso) y copia del certificado firmada por el consultor del área de atención de público (fecha de entrega de certificado en área de atención de público).</p>	8	8
<p>•Servicios Sociales -Ayudas sociales</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>9 Incremento de ayudas sociales otorgadas a través del Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI</p>	<p>((Número de ayudas sociales otorgadas a través del programa de menores, ancianos e incapacitados. t/Número de ayudas sociales otorgadas a través del programa de menores, ancianos e incapacitados.</p>	N.C.	8.5 % ((18013.0 /16604.0) -1)*100	0.0 % ((0.0/0.0)-1)*100	-37.7 % ((12548.0/2 0151.0)-1)*100	3.5 % ((20135.0/1 9454.0)-1)*100	5.0 % ((22050.0 /21000.0) -1)*100	9%	<p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>Estadística Mensual de Informes Sociales de casos incorporados y cursados en el Programa de Menores, Ancianos e Incapacitados, en Casa Matriz y Agencias Regionales.</p>	9	9
				H: 0.0 M: 0.0	H: 10.1 ((10482.0 /9517.0)-1)*100 M: 13.8 ((9669.0/ 8496.0)-1)*100	H: -36.2 ((6693.0/10 482.0)-1)*100 M: -39.5 ((5855.0/96 69.0)-	H: 0.0 M: 0.0	H: 4.8 ((11741.0 /11201.0) -1)*100 M: 5.2 ((10309.0 /9799.0)-				

<ul style="list-style-type: none"> <li>•Servicios Previsionales</li> <li>•Servicios Financieros</li> <li>•Bonificación de Salud</li> <li>•Servicios Sociales</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  10 Porcentaje de ciudadanos/as que se manifiestan satisfechos/as respecto de la atención recibida en CAPREDENA  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	t-1)-1)*100 (Número de ciudadanos/as satisfechos/as con la atención recibida en CAPREDENA /Numero de ciudadanos/as encuestados)*100	N.M.	88.8 % (3564.0/4013.0)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100	1)*100 N.M.	90.0 % (3600.0/4000.0)*100	83.9 % (2001.0/2384.0)*100	7%	<u>Reportes/Informes</u> Informe resultado de Encuesta Satisfacción con la Atención recibida en CAPREDENA	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Bonificación de Salud</li> <li>-Bonificaciones de salud por prestaciones pagadas al contado</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  11 Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de días hábiles para el pago de reembolsos diferidos por cada caso solicitado en la Casa Matriz por prestaciones de salud año t/Número de pagos de reembolsos diferidos en la Casa Matriz, por prestaciones de salud en año t	3.7 días 4612.0/1253.0	4.6 días 3617.0/790.0	4.7 días 2077.0/444.0	4.3 días 794.0/187.0	4.2 días 2350.0/560.0	4.0 días 1600.0/400.0	9%	<u>Base de Datos/Software</u> Planilla Excel, con información detallada de los reembolsos diferidos de salud, elaborados en base a información obtenida del Sistema Computacional de Salud y de Tesorería.	11	11
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Servicios Financieros</li> <li>-Préstamo habitacional</li> </ul>	<u>Calidad/Producto</u>  12 Tiempo promedio de tramitación de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria días de trámite de préstamos habitacionales (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración) en año (t)/N°	43.0 días 15684.0/365.0	37.9 días 13517.0/357.0	39.1 días 15392.0/394.0	34.3 días 6178.0/180.0	41.0 días 16400.0/400.0	35.0 días 15750.0/450.0	9%	<u>Reportes/Informes</u> Archivo excel con información detallada de los trámites, elaborada en base a información	12	12

		préstamos habitacionales pagados año (t)								básica la ejecución del Sistema de Préstamos Habitacionales, en conjunto con los informes mensuales que realiza cada analista del Subdepartamento de Préstamos Habitacionales, de las distintas etapas de tramitación por cada una de los casos bajo su responsabilidad.		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

1 Capredena entrega los siguientes tipos de servicios financieros: Créditos de Salud, Préstamos de Auxilio, Préstamos Habitacionales, Préstamos de Asistencia Social. Considerando que el 100% de los tres últimos préstamos nombrados cuentan con garantías, el alcance de este indicador se centrará en los créditos de salud otorgados por el Fondo de Medicina Curativa.

Se entenderá por Crédito con Garantía aquellos otorgados a través de procesos controlados por un sistema informático respecto de: La calidad de usuario, su afiliación al Fondo Solidario y la medición de su capacidad de crédito. Se entenderá como crédito otorgado aquellos que se generen efectivamente en el proceso de cobranza.

Considerando el tiempo del procesamiento de la cobranza de las prestaciones de salud, la medición del indicador se efectuará con 2 meses de desfase respecto de la fecha de las cobranzas.

2 Se entenderá por tiempo de espera a aquel que media entre la obtención del número de atención y el llamado efectuado por el consultor correspondiente.

Atención presencial es aquella que brindan directamente los consultores de las áreas de atención de público de la Casa Matriz (OIN) y Agencias Regionales, en las materias de Pensiones, Préstamos y Bonificaciones de salud por Prestaciones Pagadas al Contado.

El tiempo máximo comprometido corresponde a 60 minutos.

Este indicador será medido a partir del segundo semestre del año 2011.

Se excluye, para el cálculo, los tiempos en que se carezca de los sistemas computacionales de apoyo a la atención de usuarios, debidamente respaldados por la División de Informática y Computación.

La frecuencia de medición del tiempo de espera dependerá de la implementación del sistema de control automatizado, turnomático o similar. De lo contrario, este mismo elemento se medirá una vez al mes en forma manual.

3 El indicador mide el porcentaje de los servicios que se entregan a través del sitio web, considerando que este canal facilita el acceso, disminuyendo desplazamientos y gastos a nuestros beneficiarios.

Se entenderá por trámites que se pueden solicitar y monitorear vía web a aquellos que: a) puedan solicitarse y su tramitación pueda ser monitoreada por el usuario a través del sitio web, recepción y entrega de respuesta a dicha solicitud y b) aquellos servicios que se obtienen en línea, es decir en forma inmediata a través del sitio web.

4 Se entenderá por prestación aquellas códigos y glosas que figuren en el arancel FONASA libre elección para el año en curso. Por prestación que mejora su bonificación se entenderá aquellas que incrementen en el plan de bonificaciones del Fondo de Medicina Curativa su bonificación respecto de lo establecido en el plan del año anterior. El plan de bonificaciones para el año t+1 es sometido a la aprobación del Consejo Directivo en el año t.

Las prestaciones vinculadas al adulto mayor serán definidas por Capredena en base a la opinión técnica de la Dirección Técnica de los Centros de Salud.

- 5 (a) Los días 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.  
(b) Se consideran días corridos.
- 6 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 la Oficina de Partes de CAPREDENA el último documento necesario para dar curso al pago de la pensión, y como fecha final aquella programada según calendario de pago de pensiones fijado anualmente por CAPREDENA.
- 7 Se considera el número de días entre la fecha de recepción de las Resoluciones de Desahucio recibidas en oficina de partes y la fecha de pago.
- 8 (1) Los días hábiles excluyen los sábados, domingos, festivos, día que se celebra el Aniversario de la Institución y días que por fuerza mayor no se atiende público.  
(2) Se refiere sólo a las solicitudes efectuadas por imponentes u organismos externos que adjunten minuta de servicio.
- 9 Se entiende por ayudas sociales otorgadas, a todos los beneficios económicos cursados y pagados en el período, tanto en Casa Matriz como en las Agencias Regionales.
- 10 Se entenderá por ciudadano/a satisfecho/a aquel/lla cuya evaluación fue una nota igual o superior a 6.0, en una escala del 1 al 7. La nota para cada ciudadano/a corresponde al promedio de las notas de las preguntas respondidas por el encuestado/a, asociadas a las dimensiones estimadas como relevantes, el año 2011 las dimensiones a considerar son: Instalaciones físicas y tecnológicas, Nivel de confianza y credibilidad en la atención del personal, capacidad de respuesta y calidad de la atención.  
La encuesta es efectuada a través de una empresa externa.
- 11 Sumatoria de días hábiles para el pago de reembolsos diferidos por cada caso solicitado en la Casa Matriz por prestaciones de salud: Considera el tiempo transcurrido en días hábiles desde la fecha de presentación o recepción conforme de la solicitud en la Unidad de Bonificaciones de Salud de la Casa Matriz, hasta el día en que esta listo el pago según lo informado por el Subdepartamento de Tesorería (esta generado el cheque o el pago en efectivo). Considera sólo los casos de pagos diferidos, esto es, aquellos que se pagan a fecha y no dentro del día.  
Se mide en días hábiles (excluye sábados, domingos, festivos, día institucional y días que por fuerza mayor no se atiende público).  
Se consideran los reembolsos solicitados presencialmente.
- 12 Considera el período desde la presentación de los documentos y antecedentes por parte del imponente y a total conformidad de la Institución, hasta la fecha del pago, excluyendo el tiempo de la etapa de escrituración (dependiente en su mayor parte del interesado y de entes externos). Considera los préstamos de adquisición, saldo de precio, construcción y término de edificación.  
Nº préstamos habitacionales pagados en el periodo: Corresponde al total de préstamos habitacionales (adquisición, saldo de precio, construcción y término de edificación) pagados en el periodo.

Supuesto Meta:

- 1 No se identifican factores externos que pudiesen afectar el cumplimiento de la meta establecida.
- 2 Que no ocurra un incremento en la demanda de atenciones presenciales superior al 50% de los casos estimados para el semestre en que se medirá el indicador.
- 3 No existen factores externos que pudiesen afectar el cumplimiento de la meta establecida.
- 4 No se identifican factores externos que pudiesen afectar el cumplimiento de la meta establecida.
- 5 Que no ocurra una pandemia o fenómeno natural catastrófico, que provoque que en tres o más meses del año, las suspensiones por fallecimiento superen los 500 casos.
- 6 Los casos a Liquidar, recibidos conforme a las políticas de retiro de las FF.AA., no superen en 4 meses del año los 400 casos o en un mes en particular no supere los 800 casos.
- 7 Que las políticas de retiro de las Instituciones de las FF.AA. no produzcan una variación superior al 10% de los casos estimados. Que en caso de faltar recursos presupuestarios para el pago de desahucio, estos sean provistos en un plazo no mayor a 30 días contados desde la fecha de la solicitud por escrito de CAPREDENA. Que los casos de haberes insolutos y pensiones no contributivas

con bonos de reconocimiento, cuyos tiempos de tramitación dependen de la gestión de entidades externas como AFPs, IPS, Servicio de Registro Civil e Identificaciones, entre otros, no superen el 5% de los casos.

8 Que no existan cambios en políticas de las Instituciones de las FF.AA. o las Subsecretarías del Ministerio de Defensa, respecto a la incorporación de Certificados de Imposiciones para todos los expedientes de retiro tramitados.

9 No existen factores externos que pudiesen afectar el cumplimiento de la meta establecida.

10 Que en el periodo de aplicación de la encuesta, no ocurran eventos de fuerza mayor de origen externo a la institución, que afecten la percepción de los/as ciudadanos/as sobre las atenciones brindadas, por ejemplo falla en el servicio de pago de las pensiones por parte de los Bancos, cortes de los suministros básicos, etc.

11 Que no ocurra una variación superior al 30% en el número de casos de reembolsos diferidos pagados, situación que puede ocurrir por una pandemia o fenómeno natural catastrófico que redunde en un incremento en la demanda de prestaciones médicas.

12 Que no se produzca un aumento significativo en la demanda, principalmente de parte de Imponentes en Servicio Activo, por efecto de una mayor tramitación de préstamos habitacionales de adquisición, u otra condición que cambien las expectativas de los usuarios y genere un incremento (variación) superior al 20% de los casos estimados.