

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	<b>CAPÍTULO</b>	09

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u>  1 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	88 % (2401/2732)*100	87 % (2393/2741)*100	87 % (2905/3321)*100	N.M.	82 % (3855/4685)*100	82 % (3855/4685)*100	14%	Formularios/Fichas Registro Plantilla SIG  Reportes/Informes Informe Evaluación de Encuestas  Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional	1
•Atención de Público en materias previsionales, sociales y otros trámites.	<u>Calidad/Producto</u>  2 Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t/Nº total de personas atendidas en el año t)*100	N.C.	89 % (3558007/3996212)*100	87 % (4043657/4663197)*100	85 % (2404168/2815564)*100	84 % (4945397/5887261)*100	84 % (4945397/5887261)*100	18%	Formularios/Fichas Registro Plantilla SIG  Reportes/Informes Informe de Gestión Institucional  Base de Datos/Software Reporte Tiempo de Espera	2
•Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales,	<u>Calidad/Producto</u>	(Sumatoria solicitudes de beneficios del	N.C.	95 % (207760/219799)*1	97 % (129510/134009)*1	97 % (77455/79789)*100	97 % (140505/144850)*100	97 % (151710/156400)*1	18%	Formularios/Fichas Registro Plantilla	3

beneficios complementarios y regímenes especiales	3 Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: SI	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		00	00	H: 97 (29843/30610)*100  M: 97 (47612/49179)*100	H: 97 (53025/54420)*100  M: 97 (87480/90430)*100	H: 97 (56706/58288)*100  M: 97 (95004/98112)*100		SIG  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional  <u>Base de Datos/Software</u> Reporte Sistema Pilar Solidario	
•Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales	<u>Calidad/Producto</u>  4 Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno 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/N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	64 % (47083/73800)*100	81 % (52688/64712)*100	84 % (51684/61671)*100	84 % (25166/29798)*100	85 % (50193/59400)*100	85 % (50150/59000)*100	16%	<u>Formularios/Fichas</u> s Registro Plantilla 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	4
•Concesión, pago y mantención de beneficios previsionales, beneficios complementarios y regímenes especiales	<u>Calidad/Producto</u>  5 Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 19 días hábiles en el año t/Número total de Bonos por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados en el año t)*100	N.M.	97 % (66113/68228)*100	0 % (0/0)*100	93 % (20980/22620)*100	95 % (39480/41558)*100	95 % (42465/44700)*100	16%	<u>Formularios/Fichas</u> s Registro Plantilla SIG  <u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional  <u>Base de Datos/Software</u> Reporte Sistema Pilar Solidario	5

<p>•Recaudación, distribución, compensación y registro de las cotizaciones previsionales y cobranza de deudas previsionales</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje de monto nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días y recuperadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Sumatoria de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionados hace 180 días y recuperados en el año t/Total de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recepcionadas hace 180 días)*100</p>	<p>0 %</p>	<p>79 % (4736885 0766/598 59579312 ) *100</p>	<p>79 % (5961108 0350/753 83635030 ) *100</p>	<p>79 % (32490439 932/412801 72381)*10 0</p>	<p>76 % (59000000 000/780000 00000)*10 0</p>	<p>76 % (6254040 0000/822 90000000 ) *100</p>	<p>18%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro Plantilla SIG</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de Gestión Institucional</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Archivo de Planillas de declaración y no pago recibidas vía PREVIRED</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Informe de montos nominal de deuda por declaraciones y no pago de cotizaciones previsionales recuperados a los 180 días</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Archivo de deudas rebajadas tomado de la copia de base de deudas</p>	<p>6</p>
---	--	--	------------	---	---	--	--	---	------------	---	----------

Notas:

1 Está contemplada la contratación de consultoría externa 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 Instituto de Previsión Social.

2 Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 204, lo que equivale a un 39,7%, estas sucursales realizan el 85,73% del total de las atenciones efectuadas en las 204 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los CAP.

3 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. Para las solicitudes de APS que deben ir a consulta a organismos externos por datos inconsistentes o Factor Actuarialmente Justo, FAJ, el tiempo se medirá desde la mayor fecha entre la obtención de los citados datos y la fecha del PFP hasta la fecha de 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.

4 Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art.19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, 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. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en la sucursales del instituto, 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.

5 El Bono por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres de 65 o más años de edad que lo soliciten, sin importar su condición social, laboral o económica, sólo por el hecho de haber sido madres. Se concretará como un bono por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se depositará en su la cuenta de capitalización individual de la mujer, aumentando sus fondos previsionales y su pensión final. La medición de este indicador se realizará en días hábiles se acuerdo a lo siguiente: 1.- Para las solicitudes de Bono por Hijo con beneficio del Sistema de Pensiones Solidaria (SPS), el tiempo se medirá desde la resolución del beneficio SPS hasta la resolución del Bono por Hijo. 2.- Para las solicitudes de Bono por Hijo que presentan problemas como, inconsistencia de datos, sin entidad pagadora, sin fecha primera pensión, que deben ir a consulta a organismos externos (SRCEl, AFP), el tiempo se medirá desde que se recibe la respuesta de estos organismos hasta que se resuelve la solicitud. 3.-Para Solicitudes de Bono por Hijo en las cuales exista completitud de los antecedentes requeridos, el tiempo se medirá desde la fecha de la presentación de la solicitud hasta la fecha de resolución del beneficio.

6 Este indicador está referido a la recuperación de las cotizaciones de seguridad social, en la etapa prejudicial, que fueron declaradas y no pagadas en su oportunidad por los empleadores. La recuperación de estas cotizaciones contribuye a la completitud del historial previsional de los trabajadores para su futura pensión, seguro de salud y seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Se mide mes a mes y considera el valor nominal de las cotizaciones declaradas y no pagadas con 180 días anteriores al mes de medición, contados desde el término del plazo para declarar. El plazo para declarar las cotizaciones vence el día 10 o día hábil siguiente si en día 10 no lo fuere, posterior al mes de remuneración. El monto nominal se refiere a las deudas de cotizaciones declaradas sin considerar reajustes e interés penal, gravámenes que se calculan al momento del pago de la deuda.