

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2018

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores	6	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	9	30.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017	0	10.00%
			Total	15	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Eximir	--	El servicio compromete el Objetivo 2 del Sistema de Monitoreo del Desempeño, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2018 definido en Decreto 297, con excepción del indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t".
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	"El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en Decreto N° 297, en específico para el indicador " Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018".

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año t.	(N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/N° total de atenciones presenciales realizadas el año t) *100	84.3 % [(109784.0 /130173.0 )*100]	Alta	10.00	1
2	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	40.00 días [43200.00 /1080.00 ]	Alta	10.00	2
3	Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio en el año t.	Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)	18.50 días [36075.00 /1950.00 ]	Alta	10.00	3
4	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena en el año t.	(Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/Numero de ciudadanos/as encuestados)*100	91.12 % [(1426.00 /1565.00 )*100]	Alta	10.00	4
5	Porcentaje de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario, realizadas dentro del tiempo máximo comprometido en el año t.	(N° de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas en el año t dentro del tiempo máximo comprometido./N° total de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas el año t.) *100	79.03 % [(2186.00 /2766.00 )*100]	Alta	10.00	5
6	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)	20.00 días [48000.00 /2400.00 ]	Alta	10.00	6
Total Ponderación					60.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores transversales. (Ponderación: 30.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	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	%
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t /N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	%
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) *100	%
8	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	%

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017. (Ponderación: 10.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel-I
4	ADP Nivel II

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 1 Atención presencial es aquella que brindan directamente los consultores de las áreas de atención de público de la Casa Matriz, Agencias y Oficinas Regionales de CAPREDENA.  
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.  
La medición del tiempo de espera se realizará por sistema de control automatizado en Casa Matriz y en las Agencias Regionales de Valparaíso y Talcahuano, que brindan cerca del 90% de las atenciones presenciales. En las Agencias de Iquique, Valdivia y Punta Arenas y en las Oficinas Regionales de Arica, Antofagasta, La Serena, Talca, Temuco y Puerto Montt, esta medición se efectuará en forma manual, 4 veces al mes, mientras no se instale un mecanismo automatizado de medición.
- 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 y cese de sueldos), 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 se incluyen en el mismo mes del primer pago de la respectiva pensión.  
El N° de casos se estableció considerando el promedio mensual a junio /2017. No obstante, el N° de casos procesados depende de las Resoluciones que se reciban desde la Subsecretaría para la FF.AA., es decir, es una variable sobre la cual CAPREDENA no puede ejercer acción alguna.
- 3 1) Se considera el número de días (días corridos) entre la fecha de recepción de las Resoluciones de Desahucio recibidas en oficina de partes y la firma por parte de la jefatura DIM de las órdenes de pago, último trámite del proceso previo al pago de desahucio.  
2) Se excluyen los casos de haberes insolutos y pensiones no contributivas con bonos de reconocimiento (que representan aproximadamente el 5 % de los desahucios a procesar) , cuyos tiempos de tramitación dependen de la gestión de entidades externas como AFPs, IPS, Servicio de Registro Civil e Identificación, entre otros.
- 4 Indicador integral cuyo alcance es nacional e incluye la atención presencial y los canales no presenciales web y telefónico. 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. Se considerará la evaluación de la satisfacción final por cada uno de los canales de atención. La encuesta es efectuada a través de una empresa externa. Se le asignará un peso relativo a cada uno de estos canales de atención: Presencial 60%, Web 20% y Telefónico 20%. Para el cálculo del indicador, se considerara el número de ciudadanos satisfechos en el año t, dividido por el número de ciudadanos encuestados en el año t. La muestra será aleatoria y con el siguiente método de captura según canal: Presencial, encuesta presencial en Casa Matriz, Agencias Regionales y Oficinas Regionales; Telefónico, llamados al azar según base de datos disponible en sistema de registro de atenciones telefónicas y, para el canal web, llamados al azar según datos disponibles de usuarios que han realizado transacciones o consultas en el sitio web institucional.

- 5 El plazo comprometido para el año 2018 es de 18 días corridos y se contará desde la fecha de recepción de la factura y/u oficio de cobranza ingresado en la oficina de parte de la casa matriz (Hito de Entrada), hasta el abono por concepto de bonificaciones de prestaciones otorgadas al crédito, en la cuenta corriente del usuario (Hito de Salida). En caso que el documento de recepción se rechace o sea devuelto al proveedor se considerará como punto de partida la segunda o siguiente fecha de ingreso según corresponda. En casos en que el Sistema de Salud no esté operativo para el proceso de cobranzas, debido a contingencias, se deberá considerar el descuento de los días involucrados para el cálculo del indicador. Solo se considerara para efectos de cálculo la documentación ingresada en la casa matriz. Los días considerados en la medición son días corridos.
- Las entradas se reciben por medios magnéticos y manuales, se ingresan a un sistema informático desarrollado internamente (Sistema de Salud), generándose varios productos: Crédito de medicina curativa, monto de pago al prestador y abono a la cuenta corriente de medicina curativa del afiliado por bonificación. La aplicación de estos beneficios se rige por la Ley 19.465, Establece sistema de salud de las Fuerzas Armadas, el Decreto 265, Fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°12.856 y por el Decreto Supremo 204, Reglamento Medicina Curativa, Caja de Previsión de la Defensa Nacional.
- Para efectos de este indicador, por "bonificaciones" se entiende el proceso de liquidación de facturas y/ cobranzas presentadas por proveedores por prestaciones otorgadas al crédito a beneficiarios del Fondo de Medicina Curativa, que genera abonos en la cuenta corriente de Medicina Curativa del afiliado a dicho fondo.
- 6 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 60 días 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 procesamiento del pago retroactivo de la pensión en CAPREDENA.