

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE	CAPÍTULO	14

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	3
Total		100.00	9

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t.	(Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)	8.00 días [(4000.00 /500.00 )]		15.00	1
2	Tiempo promedio en la tramitación del primer pago de montepíos en el año t	(Sumatoria de N° de días hábiles desde la fecha inicial de tramitación hasta la fecha de término/Total de solicitudes de primer pago de pensiones de montepíos tramitadas en el año t)	30.00 días [(19500.00 /650.00 )]		10.00	2
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]		15.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	15.00	
2	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	172.76 % [(5661469076.00 /3277071704.00 )*100]		5.00	

3	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 ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	55.8 % [(24.0 /43.0 )*100]		5.00	
---	------------------------------------	---	-------------------------------	--	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	
2	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	97.48 % [(1160.00 /1190.00 )*100]		15.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(Nº de trámites digitalizados al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	85.11 % [(40.00 /47.00 )*100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Elaboración y difusión, incorporando perspectiva de género, del procedimiento de Detección y/o Eliminación de Prácticas Discriminatorias Institucionales y en sus componentes, el cual debe incluir: plan para el desarrollo de la carrera funcionaria, representación equilibrada entre hombres y mujeres en cargos de responsabilidad, y acceso a capacitación, que posibilite el desarrollo equitativo del funcionariado.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Con el fin de dar continuidad al programa de capacitación y concientización en temáticas de género iniciado en el período 2021, se considera la ejecución de una capacitación avanzada (20 horas cronológicas) dirigida al 100% de las Jefaturas de las áreas de: Pensiones, Salud, Servicio Social, Fondo de Auxilio Social, Servicio Jurídico, Gestión de Personas, Relaciones Públicas y Comunicaciones, Organización y Métodos, además del equipo de género institucional. Por otro lado, la capacitación básica (8 horas cronológicas) considerará la participación del 5% de la dotación funcionaria institucional vigente al 01 de Abril del año 2022. Ambas capacitaciones estarán incluidas en el Plan Anual de Capacitación del Servicio y sus contenidos serán visados por la Red de Expertas previo a su realización.
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Realización de taller que aborde materias de corresponsabilidad y contención familiar en el cuidado de

		personas incapacitadas, dirigido al 50% de representantes transitorios que gocen de patrocinio de la unidad de Servicio Social, al 30 de Junio del año 2022.
--	--	--

Notas:

- 1 La solicitud de ingreso de carga familiar puede ser efectuada por el imponente, la carga o por orden de un Tribunal. Esta solicitud ingresa a través de oficina de partes del Servicio, Oficinas Regionales o Plataforma de Atención a Beneficiarios, el tramite culmina con la Resolución que concede la carga familiar ingresada al Sistema Corporativo del Sistema de Asignaciones Familiares. Se excluye: 1) el reconocimiento de carga al duplo, que son cargas afectas a invalidez (por causas hereditarias o adquiridas, carezca o haya perdido en forma presumiblemente permanente 2/3 o más de su capacidad de generación de ingresos), y cuya determinación la realiza una Comisión Médica. 2) las solicitudes de reconocimiento de nietos en regiones dado que DIPRECA no cuenta con asistentes sociales fuera de la R.M. El indicador se mide en días hábiles y abarca el período enero - diciembre. La normativa que lo afecta corresponde a: DFL N° 150 de 1981, sobre Sistema Único de Asignaciones Familiares y Decreto N° 75, de 1974, Reglamento Sobre Prestaciones Familiares
- 2 La medición contempla la sumatoria en días hábiles, considerando como fecha inicial de la tramitación el ingreso a la oficina de partes de DIPRECA del último documento necesario para dar curso al primer pago de la pensión de montepío, pudiendo ser la resolución con Toma de Razón de la Contraloría que concede el beneficio o los antecedentes complementarios que pudieran modificar, aclarar o ampliar la resolución de Contraloría o el Informe de deudas provenientes del Instituto de Previsión Social u otro organismo previsional, y como fecha de término, aquella programada según el calendario de pago de pensiones fijado anualmente por DIPRECA. El alcance de esta medición incorpora a Cónyuges viudos(as), Hijos(as), Padres, Madre de hijos no matrimoniales del personal de las reparticiones afectas al Sistema (Carabineros, PDI, Gendarmería y DIPRECA) según lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N°2 de 1968 y Ley 20.735 de 2014. La cobertura del indicador es a nivel nacional y el período de medición es de enero a diciembre.