

INDICADORES DE DESEMPEÑO
VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013

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

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
•Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> 1 Tiempo promedio que transcurre entre la fecha de fallecimiento del beneficiario y la fecha de suspensión del pago de la pensión Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de días, entre fecha fallecimiento y primer día del mes de suspensión de pensión año (t)/N° casos suspendidos año (t)	30.3 días 66229.0/218 4.0 H: 0.0 M: 0.0	31.7 días 79520.0/251 0.0 H: 0.0 M: 0.0	28.9 días 66177.0/229 0.0 H: 0.0 M: 0.0	26.9 días 29578.0/109 9.0 H: 25.5 12981.0/509 .0 M: 28.1 16597.0/590 .0	25.0 días 60000.0/240 0.0 H: 25.0 27600.0/110 4.0 M: 25.0 32400.0/129 6.0	Reportes/Informes Planilla Excel denominada "Tiempo Promedio entre fecha fallecimiento y fecha de suspensión de la pensión", basada en el Informe "Suspensiones" generado desde el Sistema de Pensiones.	1	1
•Servicios Previsionales - Pago de Pensiones	<u>Calidad/Producto</u> 2 Tiempo promedio de tramitación del primer pago de pensiones de montepíos y sus anticipos. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	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	49.81 días 66092.00/13 27.00 H: 0.00 0.00/0.00 M: 0.00 0.00/0.00	53.38 días 75367.00/14 12.00 H: 53.38 2669.00/50. 00 M: 53.38 72698.00/13 62.00	52.41 días 77781.00/14 84.00 H: 0.00 0.00/0.00 M: 0.00 0.00/0.00	50.39 días 41371.00/82 1.00 H: 45.62 1916.00/42. 00 M: 50.65 39455.00/77 9.00	49.00 días 80850.00/16 50.00 H: 49.00 4018.00/82. 00 M: 49.00 76832.00/15 68.00	Reportes/Informes Planilla Excel denominada "Montepíos" con detalle de los primeros pagos y anticipos de montepío.	2	2

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
•Servicios Previsionales -Asignación Familiar	<u>Calidad/Producto</u> 3 Tiempo promedio de procesamiento de Resoluciones que conceden beneficios de Asignación Familiar Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de días por cada caso con resolución recibida en año (t)/N° de Asignaciones Familiares creadas por Resoluciones recibidas en el año (t).	S.I.	27.58 días 117674.00/4 266.00 H: 27.58 50727.00/18 39.00 M: 27.58 66947.00/24 27.00	20.00 días 67815.00/33 90.00 H: 0.00 0.00/0.00 M: 0.00 0.00/0.00	16.12 días 25875.00/16 05.00 H: 16.19 11819.00/73 0.00 M: 16.06 14056.00/87 5.00	14.00 días 49000.00/35 00.00 H: 14.00 22050.00/15 75.00 M: 14.00 26950.00/19 25.00	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel denominada "Cargas familiares según resoluciones recibidas en el año (t).	3	3
•Servicios Previsionales -Desahucio	<u>Calidad/Producto</u> 4 Tiempo promedio de proceso de tramitación del pago de desahucio Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria días de proceso de tramitación del pago del Desahucio en Capredena año (t)/N° de Desahucio pagados año (t)	29.79 días 56413.00/18 94.00 H: 0.00 0.00/0.00 M: 0.00 0.00/0.00	29.56 días 62482.00/21 14.00 H: 29.56 56452.00/19 10.00 M: 29.56 6030.00/204 .00	S.I.	22.73 días 25228.00/11 10.00 H: 22.70 23475.00/10 34.00 M: 23.07 1753.00/76. 00	22.00 días 48070.00/21 85.00 H: 22.01 43263.00/19 66.00 M: 21.95 4807.00/219 .00	<u>Reportes/Informes</u> Planilla Excel con información detallada de desahucios procesados, elaborada en base a las resoluciones de desahucio recibidas en oficina de partes (fecha de recepción) y a la firma de las órdenes de pago (último trámite del proceso).	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
•Servicios Financieros -Créditos de Salud	<u>Eficacia/Producto</u> 5 Porcentaje de créditos de salud otorgados con garantías en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de créditos de salud otorgados con garantías en el año t /N° de créditos de salud entregados año t)*100	62.2 % (139060.0/223731.0)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100	69.8 % (121906.0/174770.0)*100	86.3 % (69422.0/80437.0)*100	90.0 % (144700.0/160774.0)*100	Reportes/Informes Archivo Excel "Créditos de Salud Otorgados con garantías", basado en Base de Datos del Sistema de Salud y aplicaciones de validación autorizadas por CAPREDENA	5	5
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> 6 Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/N° total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100	S.I.	S.I.	99.0 % (45599.0/46048.0)*100	67.5 % (38893.0/57642.0)*100	67.0 % (76349.0/113955.0)*100	Reportes/Informes Informe estadístico mensual, basado en sistema de control automatizado, turnomático o similar.	6	6

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
•Bonificación de Salud -Bonificaciones de Medicina Curativa	<u>Calidad/Producto</u> 7 Tiempo promedio de bonificaciones producto de prestaciones otorgadas al crédito reflejadas en la cuenta corriente del usuario. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de días calculados desde la recepción de la factura y/u oficio conductor hasta el abono de la bonificación en la cuenta corriente del usuario /N° total de liquidaciones recepcionadas en el periodo	S.I.	29.39 días 70566.00/24 01.00	N.M.	23.04 días 42467.00/18 43.00	20.44 días 679755.00/3 3257.00	<u>Reportes/Informes</u> Archivo Excel "Liquidaciones abonadas en cuenta corriente", basado en la fecha de recepción de Oficina de Partes y la fecha abono en cuenta corriente del sistema de salud	7	7
•Institucional	<u>Calidad/Producto</u> 8 Porcentaje de cuidadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y telefónico de Capredena Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de ciudadanos/as satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/Numero de ciudadanos/as encuestados)*100	0 % H: 0 M: 0	N.M.	86 % (3912/4531) *100 H: 86 (2347/2719) *100 M: 86 (1565/1812) *100	S.I.	88 % (1760/2000) *100 H: 88 (1056/1200) *100 M: 88 (704/800)*1 00	<u>Reportes/Informes</u> Informe resultado de Encuesta Satisfacción con los canales de atención presencial, web y telefónico de CAPREDENA	8	8

Notas:

- 1 (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.
(c) 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.
- 2 Para efectos de cálculo de los días de tramitación para cada caso, se considera como fecha inicial, el día siguiente de aquél 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".
- 3 Se consideran días corridos, contados desde el día siguiente a la fecha de recepción de la Resolución en la Oficina de Partes de CAPREDENA hasta la fecha de autorización del caso en el Sistema de Pensiones.
El detalle de las asignaciones familiares creadas, en base a datos registrados en la Resolución (timbre Oficina de Partes) y la de autorización del caso en el Sistema de Pensiones se registra en Planilla Excel "Cargas Familiares recibidas en el año (t).

4 1) Se considera el número de días 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, cuyos tiempos de tramitación dependen de la gestión de entidades externas como AFPs, IPS, Servicio de Registro Civil e Identificaciones, entre otros.

5 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.

6 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.

El tiempo máximo comprometido corresponde a 8 minutos.

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, Descuentos de Salud y Poderes .

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.

Se espera una disminución de aprox. 5% en las atenciones presenciales, debido a la incorporación de trámites a la Web.

7 El plazo 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 hasta el abono por concepto de bonificaciones de prestaciones otorgadas al crédito, en la cuenta corriente del usuario. 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.

Solo se considerara para efectos de cálculo la documentación ingresada en la casa matriz. Los días considerados en la medición son días corridos.

8 Se incorpora indicador integral, no sólo incluye atención presencial sino los canales no presenciales como web y telefónico, servicios que se han potenciado en los últimos años en CAPREDENA. Es importante mencionar que para el año 2012 y 2013 habrá un cambio de metodología en la medición del canal web, lo que puede incidir considerablemente en los resultados esperados; "estimado 2012" y "meta 2013".

Se entenderá por ciudadano/a satisfecho/a aquel/la 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. La encuesta es efectuada a través de una empresa externa, y se espera contar con el medio de verificación en el mes de Noviembre. Del mismo modo, a contar de esa fecha será posible actualizar la proyección de la meta 2013 en base al resultado efectivo 2012.

Supuesto Meta:

1 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.

2 Que la Subsecretaría para las FF.AA. no remita a CAPREDENA más de 250 Resoluciones de Montepío en un mes.

3 Que la Subsecretaría para las FF.AA. no remita a CAPREDENA más de 700 Resoluciones de Asignación Familiar en un mes.

4 Que las políticas de retiro de las Instituciones de las FF.AA. no produzcan una variación superior al 10% de los casos estimados.

5 No se identifican factores externos que pudiesen afectar el cumplimiento de la meta establecida.

6 Que no ocurra hechos fortuitos que afecten las atenciones presenciales y por ende los tiempos de espera de los usuarios que concurren a las dependencias de CAPREDENA, tales como caída de los sistemas de información y fallas eléctricas

7 No ocurrencia de eventos de fuerza mayor que afecten los factores productivos que intervienen en el proceso de elaboración del producto que se está midiendo.

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