

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.
&nbsp;&nbsp; - Devolución de imposiciones de desahucio</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de pago de devolución de imposiciones de desahucio.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria días de tramitación del pago de devolución de imposiciones de desahucio/Nº devoluciones de imposiciones del período)</p>	72 días	69 días	34 días	33 días	43 días	SI	131%	16%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe/mail del Depto. de Imponentes</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Archivo excel con detalle de trámites considerados</p>	3
<p>●Bonificaciones a los gastos de Salud.
&nbsp;&nbsp; - Bonificaciones prestaciones al contado</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio para el pago de reembolsos diferidos por prestaciones de salud en Casa Matriz.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de días hábiles para el pago de reembolsos por cada caso solicitados en la Casa Matriz por prestaciones de salud/Número de casos))</p>	6 días	5 días	4 días	4 días	5 días	SI	136%	9%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Mail u Oficio del Depto. de Salud, Resultado indicadores para PMG</p>	4
<p>●Servicios financieros.
&nbsp;&nbsp; - Préstamos habitacionales</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de tramitación interna de préstamos habitacionales de adquisición de vivienda (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria días de trámite interno de préstamos habitacionales (excluye el tiempo utilizado en la etapa de escrituración)/Nº préstamos habitacionales pagados en el periodo)</p>	54 días	50 días	54 días	43 días	55 días	SI	128%	9%	<p><u>Reportes/Informes</u> Mail u Oficio del Depto. de Préstamos informando Indices de Gestión</p> <p><u>Base de Datos/Software</u> Archivo (base de datos en formato excell) con información detallada</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.
&nbsp;&nbsp; - Pensiones de retiro y montepío</p> <p>●Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.
&nbsp;&nbsp; - Cargas familiares (con o sin asignación)</p> <p>●Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.
&nbsp;&nbsp; - Retenciones judiciales (pensión alimenticia)</p> <p>●Pago de pensiones, desahucio y otras asignaciones.
&nbsp;&nbsp; - Asignaciones por muerte</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en el Área de Pensiones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Nº usuarios satisfechos con la atención recibida en el Área de Pensiones/Total de usuarios encuestados en el Área de Pensiones)*100)</p>	94.97 %	90.49 %	s.i.	92.21 %	90.00 %	SI	102%	17%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de resultado de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo</p>	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Meta 2007	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios financieros. - Préstamos habitacionales •Servicios financieros. - Préstamos de auxilio (consumo)	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en el Área de Préstamos Aplica Enfoque de Género: NO	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ usuarios satisfechos con la atención recibida en el Área de Préstamos}}{\text{Total de usuarios encuestados en el Área de Préstamos}} \times 100 \right)$	95.53 %	92.52 %	s.i.	96.38 %	90.00 %	SI	107%	17%	Reportes/Informes Informe de resultado de la Encuesta de Satisfacción del Usuario Externo	7

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

- 1.-En relación a este indicador, se informa que dado el comportamiento observado en el año 2007 para el proceso de Certificación de Imposiciones, no sería posible mejorar el resultado alcanzado, por lo tanto se excluye del formulario H para 2008. No obstante lo anterior, para el año 2008, se ha formulado un Convenio de Desempeño Colectivo, relacionado con el levantamiento del proceso completo de certificación (no sólo el asociado a imposiciones), lo que permitirá, a futuro, generar un indicador considerando la totalidad del proceso para todos los certificados que se emiten.
- 2.-En relación a este indicador, se informa que dado el comportamiento observado en los últimos años, con la estabilización del proceso asociado, se estima que no sería posible obtener mejoras significativas en el resultado alcanzado, por lo tanto se excluyó del formulario H para 2008.
- 3.-El sobre-cumplimiento observado, se habría producido por la mejora continua de los procesos y la disponibilidad presupuestaria, lo que ha permitido acortar los plazos de tramitación de las resoluciones. Tal es el caso, que para el año 2008 se rebajó la meta a alcanzar a 35 días promedio.
- 4.-El sobre-cumplimiento observado, se debió a la no aplicación de los procesos asociados al control técnico-administrativo de la Unidad de Gestión de Auditoría Médica, durante los meses de enero a octubre. Dichos controles, que involucran mayores tiempos de tramitación, se comenzaron a aplicar, recién a fines del mes de noviembre del 2007.

5.-El sobre-cumplimiento observado, se debe principalmente a los siguientes factores: a) la modificación del procedimiento administrativo y a la generación de un acuerdo formal respecto de plazos entre el Subdepartamento de Préstamos Habitacionales y la Unidad de Garantía Hipotecaria, en términos de acotar el tiempo de tramitación de los expedientes habitacionales en aquellos casos en que se producen "Reparos Legales". Lo señalado anteriormente, se complementa con una mejora en el procedimiento de recepción de antecedentes, de modo de garantizar que el inicio de la tramitación del préstamo, se cuente con el total de los documentos solicitados, al momento de comunicar la aceptación de la postulación al mismo. b) la disminución del número de casos tramitados mensualmente de préstamos con garantía hipotecaria, principalmente de Imponentes en Servicio Activo, debido a situaciones externas (ejemplo: no tramitación por parte de los Órganos competentes de las FF.AA.).

6.-Este indicador presentó un excelente resultado, mejor que lo esperado (102% de cumplimiento). Sin embargo, por sugerencia de la DIPRES, para el año 2008 este indicador se reemplazará por el indicador "Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en Capredena", con una meta de un 92%. Lo anterior permitirá una apreciación global de la gestión institucional.

7.-Este indicador presentó un excelente resultado, mejor que lo esperado (107% de cumplimiento). Sin embargo, por sugerencia de la DIPRES, para el año 2008 este indicador se reemplazará por el indicador "Porcentaje de usuarios que se manifiesta satisfecho respecto de la atención recibida en Capredena", con una meta de un 92%. Lo anterior permitirá una apreciación global de la gestión institucional.