

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2015

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	Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance		
			I		
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	----------------------	----------	------	-------	---

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). Ponderación objetivo 1: 80.00%

Nº	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de entrega, en el año t, de los Servicios CAPREDENA referidos a préstamos habitacionales, entrega de certificado de impositivos y suspensión de pago de pensión por fallecimiento.	Sumatoria de días de tramitación de cada servicio año (t)/Sumatoria de casos de cada servicio año (t)	17.56 días	Menor	5.00	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/Nº de casos del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos	46.08 días	Alta	25.00	2
3	Porcentaje de atenciones presenciales realizadas en el período t, antes de 8 minutos respecto al total de atenciones presenciales comprometidas para el año t.	(Nº de atenciones presenciales realizadas en el año t, antes del tiempo máximo comprometido/Nº total de atenciones presenciales realizadas el año t)*100	76.0 %	Mediana	10.00	3
4	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)/Nº de Desahucio pagados año (t)	20.00 días	Alta	25.00	4
5	Porcentaje de ciudadanos satisfechos con los canales de atención presencial, web y	(Número de ciudadanos/as	91.02 %	Menor	5.00	5

	telefónico de Capredena en el año t.	satisfechos/as con el canal presencial, web y telefónico/Numero de ciudadanos/as encuestados)*100				
6	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.	(Nº 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./Nº total de bonificaciones, producto de prestaciones otorgadas al crédito, reflejadas en la cuenta corriente del usuario realizadas el año t.)*100	53.00 %	Mediana	10.00	6

- 1 Indicador que considera tres componentes referidos al tiempo de tramitación de los siguientes servicios: préstamos habitacionales de adquisición de vivienda, entrega de certificados de imposiciones y suspensión del pago de la pensión por fallecimiento, los que representa aproximadamente el 0.2% de los Servicios Institucionales. Se considera desde la recepción conforme de los antecedentes por parte de CAPREDENA hasta que se encuentre disponible la entrega al usuario.
- 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 por cada caso del primer pago de pensiones y anticipo de montepíos del año t, dividido por el número de casos de primer pago de pensiones y anticipo de montepíos en el año t.
- 3 Atención presencial es aquella que brindan directamente los consultores de las áreas de atención de público de la Casa Matriz (OIN) y de las cinco Agencias Regionales de CAPREDENA, en las materias de Pensiones, Préstamos y Bonificaciones de salud, Descuentos de Salud y Poderes .
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 Concepción, que brindan cerca del 90% de las atenciones presenciales. En las Agencias de Iquique, Valdivia y Punta Arenas esta medición se efectuará en forma manual, una vez al mes.
- 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 (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 Identificaciones, entre otros.
- 5 Indicador integral que 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.
- 6 El plazo comprometido el para el año 2015 es de 18 días 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 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.

2. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2). Ponderación Objetivo 2: 20.00%

N°	Indicador
1	Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t
3	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
5	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t
6	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t
7	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
8	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t
10	Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t

3. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3). Ponderación Objetivo 3: 0.00%

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------