

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL	<b>CAPÍTULO</b>	08

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de respuesta en la concesión del beneficio Asignación por muerte en las sucursales de todo el país</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de días de demora desde la fecha de recepción del trámite hasta la fecha de Resol./N° total de pagos por asignación por muerte))</p>	3 días	2 días	2 días	1 días	2 días	SI	155%	7%	<p>Reportes/Informes Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)</p> <p>Reportes/Informes Programa Auditoria</p> <p>Reportes/Informes Reporte del Sistema de Control Interno Sucursales</p> <p>Reportes/Informes Reporte Estadísticos</p>	1
<p>●Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo Respuesta Activos Particulares</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de Activos Particulares en el periodo/N° total de casos finiquitados de Activos Particulares)</p>	45 días	41 días	39 días	42 días	43 días	SI	102%	7%	<p>Reportes/Informes Registro mensual de información del Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)</p> <p>Reportes/Informes Programa Auditoria</p> <p>Reportes/Informes Sistema Computacional SYNAPSISListado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo Respuesta Activos Públicos  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de Activos Públicos en el periodo/Nº total de casos finiquitados de Activos Públicos)	55 días	51 días	45 días	52 días	54 días	SI	104%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de información Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)  <u>Reportes/Informes</u> Programa Auditoría  <u>Reportes/Informes</u> Informes Sistema Computacional SYNAPSIS y Listado de Archivo del Sistema de Concesión de Beneficios	
•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo Respuesta Activo SSS  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de Activos SSS en el periodo/Nº total de casos finiquitados de Activos SSS)	25 días	23 días	22 días	23 días	24 días	SI	106%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)  <u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría  <u>Reportes/Informes</u> Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y Listado de Archivo del Sistema de Concesión de Beneficios	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo de respuesta a consultas realizadas al sitio www.inp.cl (excluidos los trámites)  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días de demora entre la recepción y la entrega de respuestas/Total de consultas recibidas por Internet))	1 días	1 días	1 días	1 días	2 días	SI	172%	8%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual información Sistema Cuadro Mando Integral (CMD)  <u>Reportes/Informes</u> Programa Auditoria  <u>Base de Datos/Software</u> Base de Datos	2
•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de respuestas en la concesión del beneficio Prorroga de Orfandad en las sucursales de todo el país  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de días de demora desde la fecha de recepción del trámite hasta la fecha de Resolución/Nº total de pagos de prórrogas de orfandad))	n.c.	11 días	3 días	2 días	4 días	SI	255%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de información Sistema Cuadro Mando Integral (CMD)  <u>Reportes/Informes</u> Programa Auditoria  <u>Reportes/Informes</u> Sistema control interno del Departamento de Sucursales; cantidad de Beneficios concedidos.  <u>Reportes/Informes</u> Información Area Estadísticas	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de respuesta en la concesión del beneficio de sobrevivencia del S.S.S. en las sucursales que se concede este beneficio</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((Sumatoria de días de demora desde la fecha de recepción del trámite hasta la fecha de Resolución/Nº total de pagos de sobrevivencia del S.S.S.))	n.c.	n.c.	4 días	3 días	5 días	SI	174%	7%	<p><u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de información del Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Sistema Control Interno del Departamento de Sucursales; cantidad de beneficios concedidos</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Información Estadísticas</p>	4
•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((Sumatoria de Nº de clientes que declara satisfacción por el servicio/Nº total de clientes encuestados)*100)	n.c.	n.c.	n.c.	80 %	78 %	SI	101%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de información del Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe evaluación de encuestas</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Bono de Reconocimiento.	<u>Eficacia/Proceso</u>  Porcentaje de Bonos Emitidos - Confección  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° Bonos Emitidos/N° Solicitudes de Emisión)*100)	n.c.	98 %	104 %	98 %	95 %	SI	103%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de información Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)  <u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría  <u>Reportes/Informes</u> Ingreso Solicitudes a Base de Datos y Reporte Base Datos Trámites	
•Bono de Reconocimiento.	<u>Eficacia/Proceso</u>  Porcentaje Bonos Visados - Jubilación Anticipada  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° Bonos Visados/Solicitudes de Visación)*100)	n.c.	103 %	103 %	104 %	90 %	SI	115%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Registro Mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)  <u>Reportes/Informes</u> Program Auditoría  <u>Base de Datos/Software</u> Ingreso Solicitudes a Base de Datos y Reportes Base de Datos Trámites	
•Recaudación Cotizaciones Previsionales.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Cumplimiento de meta anual de cobranza de deudas previsionales  Aplica Enfoque de Género: NO	((Recaudación acumulada en el año por cobranza de deudas previsionales en UF/Meta de cobranza anual en UF)*100)	134 %	143 %	145 %	122 %	100 %	SI	122%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de información Cuadro Mando Integral (CMI)  <u>Base de Datos/Software</u> Base de Datos Empleadores  <u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Recaudación Cotizaciones Previsionales.	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de cotización Electrónica  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de Planillas realizadas por Internet/Total de Planillas)*100)	n.c.	3.5 %	9.6 %	18.0 %	10.0 %	SI	180%	7%	Base de Datos/Software Aplicación de Internet estadística. Carga del total planilla.  <u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de información del Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)  <u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría	6
●Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio de respuesta concesión de beneficios Ley 16.744  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria N° de días de demora para cada solicitud concesión de beneficios Ley 16.744/Total beneficios tramitados Ley 16.744))	n.c.	n.c.	39 días	41 días	41 días	SI	100%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual información del Sistema de Mando Integral (CMI)  <u>Formularios/Fichas</u> Programa de Auditoría  <u>Reportes/Informes</u> Estadísticas del Sistema Concesión Beneficios SYNAPSI	
●Programas y Beneficios Sociales (Adulto Mayor y Personas con Discapacidad)	<u>Eficacia/Producto</u>  Tasa de variación de beneficiarios de programas de beneficios sociales  Aplica Enfoque de Género: SI	((Beneficiarios de programas de servicios sociales año t/Beneficiarios de programas de servicios sociales año t-1)-1)*100)  Mujeres:  Hombres:	5 % 21468	143 % 87572	67 % 145918	40 % 204947	3 % 92904	SI	221%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual información al Sistema Mando Cuadro Integral (CMI)  <u>Reportes/Informes</u> Programa Auditoría	7

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

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

**Notas:**

1.-El tiempo promedio alcanzado en el indicador que mide el producto descentralizado de Asignación por Muerte, se explica por la optimización de equipamiento computacional y conectividad en Sucursales. Es decir, a través del Proyecto Heraclés y la licitación computacional del INP Sector Activo, este año se incrementó el número de PC en sucursales con un estándar de 1 PC = 1 funcionario, privilegiando en sucursales las áreas de plataforma de atención de público. Asimismo, se mejoró la conectividad a Internet en todas las sucursales y centros de atención del país.

2.-El aspecto que incidió positivamente en el resultado fue el compromiso y dedicación de la administradora de consultas (que se expresa en la atención de 25.975 solicitudes de información formuladas por los usuarios), así como la colaboración de todas las áreas operativas del Instituto para dar a conocer con celeridad la respuesta al interesado (este aspecto forma parte de la Ley 19.880 sobre procedimientos administrativos).

3.-El tiempo promedio alcanzado en el indicador que mide el producto descentralizado de Prorroga de Orfandad se explica por la optimización de equipamiento computacional y conectividad en Sucursales. Es decir, a través del Proyecto Heraclés y la licitación computacional del INP Sector Activo, este año se incrementó el número de PC en sucursales con un estándar de 1 PC = 1 funcionario, privilegiando en sucursales las áreas de plataforma de atención de público. Asimismo, se mejoró la conectividad a Internet en todas las sucursales y centros de atención del país.

4.-El tiempo promedio alcanzado en el indicador que mide el producto descentralizado de Supervivencia del S.S.S., se explica por la optimización de equipamiento computacional y conectividad en Sucursales. Es decir, a través del Proyecto Heraclés y la licitación computacional del INP Sector Activo, este año se incrementó el número de PC en sucursales con un estándar de 1 PC = 1 funcionario, privilegiando en sucursales las áreas de plataforma de atención de público. Asimismo, se mejoró la conectividad a Internet en todas las sucursales y centros de atención del país.

5.-La recaudación por deudas previsionales estimada para el año 2005, UF 570.000, fue superada en un 22%, llegando a fin de año a una recaudación de UF 696.216,31. Las asignaciones de cobranza estuvieron concentradas principalmente en el primer semestre, existiendo emisiones sólo parciales en el segundo semestre; por otra parte, la asignación de cobranza de deudas por reliquidación abarcó sólo algunos meses del período. Aún así, la meta fijada fue superada. El ingreso mensual promedio de cobranzas fue de U.F.58.000, siendo el mayor monto el que ingresó por concepto de quiebras en el mes de agosto. Por último, es importante señalar que las acciones realizadas para regularizar las resoluciones de cobranza, en donde la mayor gestión estuvo dada por la reasignación y agilización de cobranzas de deudas anteriores a la licitación 2003, permitieron incrementar y dar cumplimiento a la meta fijada.

6.-El aumento observado de este indicador se basa en un trabajo sistemático de difusión iniciado el año 2004 e impulsado con mayor fuerza en el año 2005. Las direcciones regionales INP asumieron metas de cotización electrónica, lo que derivó en capacitación y orientación a los empleadores de cada zona, quienes reconocen disponer de una alternativa más eficiente al momento de cotizar. Asimismo, las Cajas de Compensación, Bancos y Previred, que recaudan vía electrónica, también han captado empleadores prestándoles sus propios servicios y un servicio global de declaración y pago de cotizaciones en que se ofrece pago con cargo directo en cuenta corriente y tarjetas de crédito y comercial, lo que se traduce en un servicio rápido, seguro y sin errores de cálculo, prescindiendo, en algunos casos, de sus propios sistemas computacionales de remuneración. Esta meta se logró aún cuando el portal de declaración y pago no estuvo disponible al 100%, debido a problemas en la operatividad y disponibilidad del sistema.

7.-Para este indicador se implementó el programa llamado Expresión y desarrollo personal que, con sus nuevos talleres Pintura, Baile y Rompiendo Mitos generó un aumento en la cobertura. El programa Gente Activa, con financiamiento de SENAMA, incrementó su cantidad de talleres a lo largo del país. Las cinco campañas impulsadas por el INP generaron un aumento sustancial de nuevos pensionados participantes, destacando la campaña de vacunación antiinfluenza, con el MINSAL, la de renovación de cédulas de identidad, con el Servicio de Registro Civil e Identificación, y la de charlas de alimentación saludable. En las actividades recreativas del INP para los pensionados, concursos nacionales de la voz, coro, pintura, literatura, ofertas turísticas, etc., participaron

más de 9.000 pensionados. Las actividades de extensión intersectorial, campañas por un corazón saludable, con la Cruz Roja, día internacional de la lectura, con el Consejo del Libro y la Lectura, beneficiaron a un mayor número de Adultos Mayores.