

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2006

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	INSTITUTO DE NORMALIZACION PREVISIONAL	CAPÍTULO	08

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<p style="text-align: center;"><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 style="font-size: small;">Aplica Enfoque de Género: NO</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))	2 días	2 días	1 días	1 días	2 días	SI	160%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Programa Auditoria</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Sistema Control Interno Sucursales</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte Estadísticos ASIMU, con periodicidad mensual (fechas de recepción de pago)</p>	1
●Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<p style="text-align: center;"><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo Respuesta Activos Particulares en el pago de beneficios previsionales</p> <p style="font-size: small;">Aplica Enfoque de Género: NO</p>	(Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de pago de beneficios previsionales Activos Particulares en el periodo/N° total de casos finiquitados de pago de beneficios previsionales Activos Particulares)	41 días	39 días	42 días	42 días	43 días	SI	102%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Programa Auditoria</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Sistema Computacional SYNAPSISListado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	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 en el pago de beneficios previsionales Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de pago de beneficios previsionales Activos Públicos en el periodo/N° total de casos finiquitados de pago de beneficios previsionales Activos Públicos)	51 días	45 días	52 días	50 días	50 días	SI	99%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral <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 para pago de beneficios previsionales Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de pago de beneficios previsionales Activos SSS en el periodo/N° total de casos finiquitados de pago de beneficios previsionales Activos SSS)	23 días	22 días	23 días	23 días	23 días	SI	101%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral <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 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	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 respuestas en la concesión del beneficio Prorroga de Orfandad en las sucursales de todo el país</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 prorrogas de orfandad))	11 días	3 días	2 días	1 días	3 días	SI	265%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de información Sistema Cuadro Mando Integral</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Programa 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 Area Estadísticas</p>	2
•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.	4 días	3 días	2 días	4 días	SI	204%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral</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>	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio Aplica Enfoque de Género: SI	((Sumatoria de N° de clientes que declara satisfacción por el servicio/N° total de clientes encuestados)*100) Mujeres: Hombres:	n.c.	n.c.	80 %	87 %	79 %	SI	111%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Registro de Información Sistema Balanced Scorecard (BSC-CMI) <u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría <u>Reportes/Informes</u> Informe evaluación de encuestas	
•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de devoluciones beneficios previsionales Sector Activos Públicos, sin toma de razón de la Contraloría General de la República Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de beneficios previsionales Sector Activos Públicos devueltos por Contraloría General de República sin toma de razón/N° total de beneficios previsionales trabajados y devueltos por Contraloría General de la República)*100)	n.c.	n.c.	n.c.	8 %	20 %	SI	240%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral <u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría <u>Reportes/Informes</u> Archivos Tramitación	4
•Bono de Reconocimiento.	<u>Eficacia/Producto</u> Tiempo promedio Emisión de Bono de Reconocimiento Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria tiempo desde fecha solicitud hasta fecha respuesta/N° total de Bonos Emitidos)	n.c.	n.c.	46 días	46 días	55 días	SI	119%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral <u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría <u>Reportes/Informes</u> Informes Estadísticos	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Bono de Reconocimiento.	<u>Eficacia/Producto</u> Tiempo promedio Visación del Bono de Reconocimiento Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria tiempo desde fecha solicitud hasta fecha respuesta/N° total de Bonos Reconocimiento Visados)	n.c.	n.c.	40 días	47 días	48 días	SI	102%	6%	<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 Estadísticos	
•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)	3.5 %	9.6 %	18.0 %	23.7 %	15.0 %	SI	158%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral <u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría <u>Base de Datos/Software</u> Aplicación de Internet estadística. Carga del total planilla.	5
•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.	39 días	41 días	39 días	40 días	SI	102%	6%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral <u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría <u>Reportes/Informes</u> Estadísticas del Sistema Concesión Beneficios SYNAPSIS	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.	<u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje Auditorías de Protocolos Médicos Ley Accidentes del Trabajo Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de Auditorías Protocolos Médicos realizadas/N° total Protocolos Médicos realizados Ley Accidentes del Trabajo)*100)	n.c.	n.c.	n.c.	41 %	40 %	SI	102%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral <u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría	
●Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.	<u>Economía/Proceso</u> Porcentaje de gastos médicos con Protocolos Ley Accidentes del Trabajo Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto gastos médicos con Protocolo/Total gastos de Prestaciones Médicas Ley Accidentes del Trabajo)*100)	n.c.	n.c.	n.c.	12 %	10 %	SI	117%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral <u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría <u>Reportes/Informes</u> Información Gerencia Médica	
●Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.	<u>Economía/Producto</u> Porcentaje de pacientes con riesgo vital que ingresan voluntariamente al Sistema de Salud Público y se mantienen en él. Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de pacientes con riesgo vital que ingresan voluntariamente al Sistema de Salud Público y se mantienen en él/N° total de pacientes de riesgo vital ingresados al Sistema de Salud Público)*100)	n.c.	n.c.	n.c.	69 %	20 %	SI	345%	7%	<u>Reportes/Informes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral <u>Reportes/Informes</u> Programa de Auditoría	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Meta 2006	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Programas y Beneficios Sociales (Adulto Mayor y Personas con Discapacidad)	<i>Eficacia/Producto</i>	((Beneficiarios de programas de servicios sociales año t/Beneficiarios de programas de servicios sociales año t-1)-1)*100)	143 % 87572	67 % 145918	40 % 204947	75 % 357974	3 % 154805	SI	2489%	6%	Reportes/Informes Registro mensual de Información Sistema Balanced Scorecard (BSC-CMI). Aplicación PBS.	7
	Tasa de variación de beneficiarios de programas de beneficios sociales	Mujeres:	0%	48%	54%	78%	3%				Reportes/Informes Programa Auditoría	
	Aplica Enfoque de Género: SI	Hombres:	0%	122%	15%	66%	3%					

(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.-A comienzos de año se determinó que cuando el cobrador de la asignación por muerte fuese un familiar directo del causante fallecido, diera curso inmediato al pago del beneficio. Tratándose de empresas funerarias -y dependiendo del volumen de solicitudes recibidas durante el horario de atención a usuarios- se decidió que se revisaran e ingresaran a los sistemas computacionales durante la tarde del mismo día, emitiéndose el día siguiente la resolución que concede el beneficio, lo que ha permitido mejorar el tiempo en la entrega de este producto.

2.-Las mejoras efectuadas al sistema computacional para favorecer la entrega de los beneficios prórroga de orfandad, han puesto a disposición de los usuarios la obtención de los beneficios en un plazo no mayor a 2 días de demora en promedio, desde la recepción de los antecedentes hasta la emisión de la resolución que los concede. Otros factores importantes son las actividades de homologación de conocimientos, el levantamiento de Instructivos en la Base de Conocimientos y acciones de reforzamiento impartidas en Encuentros de OIRS y Jefes de Sucursales.

3.-Las mejoras efectuadas al sistema computacional para favorecer la entrega de los beneficios de sobrevivencia del ex SSS, han puesto a disposición de los usuarios la obtención de los beneficios en un plazo no mayor a 2 días de demora en promedio, desde la recepción de los antecedentes hasta la emisión de la resolución que los concede. Otros factores importantes son las actividades de homologación de conocimientos, el levantamiento de Instructivos en la Base de Conocimientos y acciones de reforzamiento impartidas en Encuentros de OIRS y Jefes de Sucursales.

4.-Este indicador se comienza a medir a partir del año 2006, no existiendo anteriormente ninguna medición al respecto, por lo tanto, se desconocía el comportamiento que presentaría durante el año. Por esta razón, se comprometió una meta del 20% de Beneficios Previsionales Sector Activos Públicos devueltos por la Contraloría General de República sin toma de razón, cifra que fue sobre cumplida durante el año.

5.-El cumplimiento logrado se debió al incentivo del uso del portal institucional y de los demás operadores electrónicos, efectuando acciones tales como: orientar a todos aquellos empleadores que diariamente consultaban sobre este tema; capacitar y entregar soporte informático respecto de la actual aplicación de declaración y pago; dar a conocer las ventajas comparativas de la aplicación institucional con relación principalmente al portal Previred; y recepcionar declaraciones de empleadores que no cerraron el circuito de pago electrónico o manual, a través de otro portal. Por último, los distintos operadores que efectúan la recaudación de planillas electrónicas, también han realizado un trabajo de captación de empleadores en donde junto con ofrecer sus propios servicios, proporcionan al cliente la posibilidad de un servicio global de declaración y pago de cotizaciones, ofreciendo inclusive el pago con cargo directo en cuenta corriente, pago con tarjetas de crédito y tarjeta comercial.

6.-La medición de este indicador comienza en el año 2006, no existiendo anteriormente ninguna medición al respecto. El resultado obtenido refleja un sobre cumplimiento, debido a que los centros médicos públicos donde fueron asistidos los pacientes con riesgo vital contaban con las condiciones para mantenerlos internados y realizarles los procedimientos correspondientes. Por último, es importante destacar que estos pacientes son personas que no se encuentran en condiciones de decidir en que centro hospitalario serán atendidos, por lo que el empleador o la familia son quienes determinan si se mantiene en él o solicitan su traslado.

7.-Durante el 2006 se alcanzó una cifra de 357.974 beneficiarios de programas de beneficios sociales, lo que comparado con la meta propuesta, 211.095 participantes, dio como resultado un sobrecumplimiento de un 169,58%. Cabe señalar, que la aplicación de DIPRES, muestra como porcentaje de cumplimiento un 2489%, debido a que en dicho sitio, el cálculo es con respecto a las cifras del porcentaje de variación y no con los valores efectivos año t y la meta comprometida. La fundamentación, dice relación con la optimización de los recursos financieros asignados, a través de acciones internas de gestión a nivel local y nacional (utilización de facilitadores voluntarios, infraestructura comunitaria, etc.) siendo posible redistribuirlos en nuevos talleres a fin de satisfacer las demandas de los usuarios. Asimismo, se consolidaron nuevas alianzas con entidades públicas y privadas en el marco de una gestión estratégica integrada que, en especial, permitió generar eventos y acciones de carácter masivo.