

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2007

|                   |   |                 |    |
|-------------------|---|-----------------|----|
| <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 2004 | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Meta 2007 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación   | No-Tas (9) |
|--|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| •Concesión de Prestaciones 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/Nº total de casos finiquitados de pago de beneficios previsionales Activos Particulares) | 39 días       | 42 días       | 42 días       | 40 días       | 43 días   | SI           | 109%              | 8%          | <p><u>Reportes/Informes</u><br/>Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral</p> <p><u>Reportes/Informes</u><br/>Programa Auditoría</p> <p><u>Reportes/Informes</u><br/>Sistema Computacional SYNAPSISListado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios</p>                | 1          |
| •Concesión de Prestaciones Previsionales | <p style="text-align: center;"><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo Respuesta Activos Públicos 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 Públicos en el periodo/Nº total de casos finiquitados de pago de beneficios previsionales Activos Públicos)         | 45 días       | 52 días       | 50 días       | 48 días       | 50 días   | SI           | 105%              | 8%          | <p><u>Reportes/Informes</u><br/>Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral</p> <p><u>Reportes/Informes</u><br/>Programa Auditoría</p> <p><u>Reportes/Informes</u><br/>Informes Sistema Computacional SYNAPSIS y Listado de Archivo del Sistema de Concesión de Beneficios</p> | 2          |

| 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) |
|--|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| •Concesión de Prestaciones Previsionales | <i>Calidad/Producto</i><br><br>Tiempo Respuesta Activo SSS para pago de beneficios previsionales<br><br>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) | 22 días       | 23 días       | 23 días       | 22 días       | 23 días   | SI           | 106%              | 8%          | <u>Reportes/Informes</u><br>Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Programa de Auditoría<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y Listado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios | 3          |
| •Concesión de Prestaciones Previsionales | <i>Eficacia/Producto</i><br><br>Tiempo promedio Emisión de Bono de Reconocimiento<br><br>Aplica Enfoque de Género: NO                | (Sumatoria tiempo desde fecha solicitud hasta fecha respuesta/N° total de Bonos Emitidos)   | n.c.          | 46 días       | 46 días       | 48 días       | 50 días   | SI           | 103%              | 8%          | <u>Reportes/Informes</u><br>Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Programa de Auditoría<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Informes Estadísticos  | 4          |
| •Concesión de Prestaciones Previsionales | <i>Eficacia/Producto</i><br><br>Tiempo promedio Visación del Bono de Reconocimiento<br><br>Aplica Enfoque de Género: NO              | (Sumatoria tiempo desde fecha solicitud hasta fecha respuesta/N° total de Bonos Reconocimiento Visados)   | n.c.          | 40 días       | 47 días       | 46 días       | 48 días   | SI           | 105%              | 8%          | <u>Reportes/Informes</u><br>Registro Mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral CMI<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Programa de Auditoría<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Informes Estadísticos  | 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) |
|---|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| ●Concesión de Prestaciones Previsionales    | <u>Calidad/Producto</u><br><br>Porcentaje de beneficios enviados a Decretar respecto del total calificados enviados desde el Ministerio del Interior en el Periodo<br><br>Aplica Enfoque de Género: NO | ((N° de beneficios enviados a Decretar/N° total de calificados del período)*100)  | n.c.          | n.c.          | n.c.          | 151.9 %       | 95.0 %    | SI           | 160%              | 8%          | <u>Reportes/Informes</u><br>Registro Mensual de Información<br>Sistema Cuadro Mando Integral<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Programa de Auditoría  | 6          |
| ●Pago de Prestaciones Previsionales         | <u>Calidad/Producto</u><br><br>Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio<br><br>Aplica Enfoque de Género: SI  | ((Sumatoria de N° de clientes que declara satisfacción por el servicio/N° total de clientes encuestados)*100)<br><br>Mujeres:<br><br>Hombres: | n.c.          | 80 %          | 87 %          | 85 %          | 80 %      | SI           | 107%              | 4%          | <u>Reportes/Informes</u><br>Registro de Información<br>Sistema Cuadro Mando Integral<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Programa de Auditoría<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Informe evaluación de encuestas   | 7          |
| ●Recaudación de Cotizaciones Previsionales. | <u>Calidad/Producto</u><br><br>Porcentaje de cotización Electrónica<br><br>Aplica Enfoque de Género: NO  | ((N° de Planillas realizadas por Internet/Total de Planillas)*100)  | 9.6 %         | 18.0 %        | 23.7 %        | 31.3 %        | 22.0 %    | SI           | 142%              | 8%          | <u>Reportes/Informes</u><br>Registro mensual de Información<br>Sistema Cuadro Mando Integral<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Programa de Auditoría<br><br><u>Base de Datos/Software</u><br>Aplicación de Internet estadística.<br>Carga del total planilla. | 8          |

| 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) |
|--|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| •Recaudación de Cotizaciones Previsionales.  | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u><br><br>Porcentaje de empleadores que regulariza deuda previsional por gestiones de cobranza.<br><br>Aplica Enfoque de Género: NO                                  | ((N° de empleadores que regularizan la deuda previsional por gestiones de cobranza/N° total de empleadores con deuda previsional)*100)                  | n.c.          | n.c.          | 0.0 %         | 18.5 %        | 10.0 %    | SI           | 185%              | 8%          | Reportes/Informes Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral<br><br>Reportes/Informes Programa de Auditoría  | 9          |
| •Concesión de Prestaciones del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales | <u>Calidad/Producto</u><br><br>Tiempo promedio de respuesta concesión de beneficios Ley 16.744<br><br>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))                        | 39 días       | 41 días       | 39 días       | 38 días       | 39 días   | SI           | 102%              | 8%          | Reportes/Informes Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral<br><br>Reportes/Informes Programa de Auditoría<br><br>Reportes/Informes Estadísticas del Sistema Concesión Beneficios SYNAPSIS              | 10         |
| •Prevención de Riesgos Laborales y de la Salud   | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u><br><br>Cobertura de trabajadores adheridos a la ley N°16.744 capacitados en prevención de riesgos laborales a nivel nacional.<br><br>Aplica Enfoque de Género: NO | ((N° total de trabajadores capacitados en prevención de riesgos laborales a nivel nacional/N° total de trabajadores adheridos a la Ley N° 16.744))*100) | 1.3 %         | 6.1 %         | 5.0 %         | 8.6 %         | 7.8 %     | SI           | 110%              | 8%          | Reportes/Informes Registro mensual de información del CMI informe de Auditoría Sistema Maestro de Capacitación<br><br>Reportes/Informes Programa de Auditoría<br><br>Base de Datos/Software Sistema Maestro de Capacitación | 11         |

| 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) |
|---|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| •Programas y Beneficios Sociales (Adulto Mayor, Personas con Discapacidad y en extrema pobreza) | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>Cobertura de Adultos Mayores en situación de pobreza que participan en talleres de desarrollo personal y cognitivo.<br><br>Aplica Enfoque de Género: SI  | ((Sumatoria de adultos mayores en situación de pobreza que participan en talleres de desarrollo personal y cognitivo año t/N° total de adultos mayores en situación de pobreza del país año t)*100)<br><br>Mujeres:<br><br>Hombres: | n.c.          | n.c.          | 0.0 %         | 3.0 %         | 3.0 %     | SI           | 101%              | 8%          | <u>Reportes/Informes</u><br>Registro mensual de información del CMI<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Programa de Auditoría<br><br><u>Base de Datos/Software</u><br>Aplicación PBS | 12         |
| •Programas y Beneficios Sociales (Adulto Mayor, Personas con Discapacidad y en extrema pobreza) | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>Porcentaje de Adultos Mayores en situación de pobreza que participan en talleres de desarrollo personal y cognitivo.<br><br>Aplica Enfoque de Género: NO | ((Sumatoria de adultos mayores en situación de pobreza que participan en talleres de desarrollo personal y cognitivo año t/N° Total de adultos mayores que participan en talleres de desarrollo personal y cognitivo año t)*100)    | n.c.          | n.c.          | n.c.          | 61 %          | 60 %      | SI           | 102%              | 8%          | <u>Reportes/Informes</u><br>Registro mensual de información del CMI<br><br><u>Reportes/Informes</u><br>Programa de Auditoría<br><br><u>Formularios/Fichas</u><br>Aplicación PBS     | 13         |

(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%   |

|   |      |
|---|------|
| <b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b> | 100% |
|---|------|

Notas:

- 1.-La meta del indicador “tiempo de respuesta para la concesión de beneficios previsionales activos particulares”, para el año 2008, presenta un mejoramiento de un día respecto a la del año anterior, considerando el impacto de las tareas que le corresponderá desarrollar a la institución en el marco de la Reforma Previsional y el incremento en la demanda de los beneficios previsionales que ésta pueda originar. Por otra parte, la concesión desconcentrada de pensiones continúa avanzando, introduciendo con ello mayor eficiencia y menor tiempo de tramitación y pago de estos beneficios.
- 2.-La meta del indicador “tiempo de respuesta para la concesión de beneficios previsionales activos públicos”, para el año 2008, presenta un mejoramiento de un día respecto a la del año anterior, considerando el impacto de las tareas que le corresponderá desarrollar a la institución en el marco de la Reforma Previsional y el incremento en la demanda de los beneficios previsionales que ésta pueda originar.
- 3.-La meta del indicador “tiempo de respuesta para la concesión de beneficios previsionales activos SSS”, para el año 2008, se mantiene en 23 días respecto a la del año anterior, considerando el impacto de las tareas que le corresponderá desarrollar a la institución en el marco de la Reforma Previsional y el incremento en la demanda de los beneficios previsionales que ésta pueda originar. Por otra parte, la concesión desconcentrada de pensiones continúa avanzando, introduciendo con ello mayor eficiencia y menor tiempo de tramitación y pago de estos beneficios.
- 4.-La meta del indicador “tiempo de emisión del Bono de Reconocimiento”, para el año 2008, presenta un mejoramiento de dos días respecto a la del año anterior, considerando el impacto de las tareas que le corresponderá desarrollar a la institución en el marco de la Reforma Previsional y el incremento en la demanda de los beneficios previsionales que ésta pueda originar.
- 5.-Para el año 2008, la medición de este indicador se llevará solo a nivel de gestión interna. (Convenio de Desempeño Colectivo)
- 6.-El resultado alcanzado por este indicador, es producto del alza en el número de calificados como exonerados políticos por el Ministerio del Interior, lo que significó un mayor número de beneficios enviados a Decretar. (18.166 beneficios)A partir del mes de julio de 2007, y como medida estratégica de enfrentar el sobre stock existente al interior de la Oficina de Exonerados Políticos, se inyectaron recursos humanos y económicos para enfrentar esta situación. Estos recursos consideraron la contratación de funcionarios a honorarios, alumnos en práctica y horas extraordinarias.
- 7.-Para el año 2008, respecto del año anterior, la meta comprometida presenta un mejoramiento, de un 80% a un 85%, en el porcentaje de clientes que declara satisfacción con el servicio.
- 8.-Respecto de la cotización electrónica, las cifras mostraron durante el año un aumento sistemático de declaraciones a través de los medios electrónicos. Es importante destacar que el Convenio INP - Previred suscrito en octubre de 2006, ha sido muy exitoso, (67,20% de declaraciones electrónicas).
- 9.-El resultado alcanzado por este indicador se debe a que en el mes febrero de este año, el instituto comunicó a los abogados adjudicatarios que la licitación de cobranza llegaba a su fin. Posteriormente, dentro de la formalización de término de contrato, se fijó como fecha final de devolución de cartera el 7 de octubre del 2007, esto impactó positivamente en este indicador dado que los abogados adjudicatarios con la finalidad de recuperar la mayor cantidad de cartera asignadas, aceleraron sus procesos de gestión de cobranza provocando que más empleadores de los definidos en el universo meta regularizaran sus deudas
- 10.-De acuerdo al resultado alcanzado, para el año 2008 se mantiene la meta de este indicador en 39 días.
- 11.-Para el año 2008, la medición de este indicador se llevará solo a nivel de gestión interna. (Convenio de Desempeño Colectivo)
- 12.-De acuerdo al resultado alcanzado, para el año 2008 se comprometió una meta de un 3.3%, estando su mejoramiento supeditado al impacto de las tareas que le corresponderá desarrollar a la institución en el marco de la Reforma Previsional.
- 13.-De acuerdo al resultado alcanzado, para el año 2008 se mantiene la meta de este indicador en 60%, estando su mejoramiento supeditado al impacto de las tareas que le corresponderá desarrollar a la institución en el marco de la Reforma Previsional.

