

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo a Junio 2004	Estimación 2012	Meta 2005	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> •Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales) 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio de respuestas en la concesión del beneficio Prorroga de Orfandad en las sucursales de todo el país</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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)	N.C.	N.C.	11 días (1598/149)	2 días (6561/2700)	5 días (22500/4500)	4 días (18400/4600)	7%	<p><u>Reportes/Infor mes</u> Registro mensual de información Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)</p> <p><u>Reportes/Infor mes</u> Programa Auditoría</p> <p><u>Reportes/Infor mes</u> Sistema control interno del Departamento de Sucursales; cantidad de Beneficios concedidos.</p> <p><u>Reportes/Infor mes</u> Información Area Estadísticas</p>	1	1
<ul style="list-style-type: none"> •Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones 	<p><u>Calidad/Producto</u></p>	(Sumatoria de días de demora desde la fecha	N.C.	N.C.	N.C.	6 días (8256/1376)	10 días (29450/2945)	5 días (13760/2752)	7%	<p><u>Reportes/Infor mes</u> Registro</p>	2	2

Previsionales)	2 Tiempo promedio de respuesta en la concesión del beneficio de sobrevivencia del S.S.S. en las sucursales que se concede este beneficio Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	de recepción del trámite hasta la fecha de Resolución/Nº total de pagos de sobrevivencia del S.S.S.)								mensual de información del Sistema Cuadro Mando Integral (CMI) <u>Reportes/Infor mes</u> Programa de Auditoría <u>Reportes/Infor mes</u> Sistema Control Interno del Departamento de Sucursales; cantidad de beneficios concedidos <u>Reportes/Infor mes</u> Información Estadísticas		
•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<u>Calidad/Productos</u> 3 Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de Nº de clientes que declara satisfacción por el servicio/Nº total de clientes encuestados)* 100	N.C.	N.C.	N.C.	S.I.	0 %	78 % (820/1045)*100	8%	<u>Reportes/Infor mes</u> Registro mensual de información del Sistema Cuadro Mando Integral (CMI) <u>Reportes/Infor mes</u> Programa de Auditoría <u>Reportes/Infor mes</u> Informe evaluación de encuestas	3	3

<p>•Administración del Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Tiempo promedio de respuesta concesión de beneficios Ley 16.744</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Sumatoria N° de días de demora para cada solicitud concesión de beneficios Ley 16.744/Total beneficios tramitados Ley 16.744)</p>	<p>N.C.</p>	<p>N.C.</p>	<p>N.C.</p>	<p>40 días (37522/947)</p>	<p>41 días (97170/2370)</p>	<p>41 días (97170/2370)</p>	<p>7%</p>	<p><u>Reportes/Infor</u> <u>mes</u> Registro mensual información del Sistema de Mando Integral (CMI)</p> <p><u>Formularios/Fi</u> <u>chas</u> Programa de Auditoría</p> <p><u>Reportes/Infor</u> <u>mes</u> Estadísticas del Sistema Concesión Beneficios SYNAPSIs</p>	<p>4</p>	<p>4</p>
<p>•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>5 Tiempo promedio de respuesta en la concesión del beneficio Asignación por muerte en las sucursales de todo el país</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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>	<p>S.I.</p>	<p>3 días (110736/40691)</p>	<p>2 días (87413/39507)</p>	<p>1 día (29277/19782)</p>	<p>3 días (110736/40691)</p>	<p>2 días (82000/41000)</p>	<p>7%</p>	<p><u>Reportes/Infor</u> <u>mes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)</p> <p><u>Reportes/Infor</u> <u>mes</u> Programa Auditoria</p> <p><u>Reportes/Infor</u> <u>mes</u> Reporte del Sistema de Control Interno Sucursales</p> <p><u>Reportes/Infor</u> <u>mes</u> Reporte</p>	<p>5</p>	<p>5</p>

										Estadísticos		
•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<u>Calidad/Producto</u> 6 Tiempo Respuesta Activos Particulares Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de Activos Particulares en el periodo/Nº total de casos finiquitados de Activos Particulares	50 días 0/0	45 días 536609/1 2049	41 días 485675/1 1866	37 días 204179/546 2	44 días 506000/115 00	43 días 469732/1 0924	7%	Reportes/Infor mes Registro mensual de información del Sistema Cuadro Mando Integral (CMI) Reportes/Infor mes Programa Auditoría Reportes/Infor mes Sistema Computacional SYNAPSIS Lis tado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios	6	6
•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)	<u>Calidad/Producto</u> 7 Tiempo Respuesta Activos Públicos Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de Activos Públicos en el periodo/Nº total de casos finiquitados de Activos Públicos	59 días 0/0	55 días 668625/1 2073	51 días 565980/1 1156	45 días 277822/617 7	56 días 604800/108 00	54 días 667116/1 2354	7%	Reportes/Infor mes Registro mensual de información Sistema Cuadro Mando Integral (CMI) Reportes/Infor mes Programa Auditoría Reportes/Infor mes Informes Sistema Computacional SYNAPSIS y	7	7

										Listado de Archivo del Sistema de Concesión de Beneficios		
<p>•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>8 Tiempo Respuesta Activo SSS</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>Sumatoria Tiempo de todos los casos finiquitados de Activos SSS en el periodo/Nº total de casos finiquitados de Activos SSS</p>	25 días 0/0	25 días 1352996/ 53403	23 días 1144952/ 49902	22 días 472651/212 65	24 días 1176000/49 000	24 días 1020720/ 42530	7%	<p>Listado de Archivo del Sistema de Concesión de Beneficios</p> <p><u>Reportes/Infor mes</u> Registro mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)</p> <p><u>Reportes/Infor mes</u> Programa de Auditoría</p> <p><u>Reportes/Infor mes</u> Informes del Sistema Computacional SYNAPSIS y Listado de Archivo del Sistema Concesión de Beneficios</p>	8	8
<p>•Beneficios Previsionales (Pago Pensiones, Atenciones Previsionales)</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>9 Tiempo de respuesta a consultas realizadas al sitio www.inp.cl (excluidos los trámites)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Sumatoria de días de demora entre la recepción y la entrega de respuestas/Total de consultas recibidas por Internet)</p>	S.I.	1 días (5373/374 2)	1 días (18549/15 991)	1 días (13131/117 45)	2 días (19440/972 0)	2 días (30000/15 000)	8%	<p><u>Reportes/Infor mes</u> Registro mensual información Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)</p> <p><u>Reportes/Infor mes</u> Programa Auditoría</p> <p><u>Base de Datos/Softwar</u></p>	9	9

										Base de Datos		
•Programas y Beneficios Sociales (Adulto Mayor y Personas con Discapacidad)	<u>Eficacia/Producto</u> 10 Tasa de variación de beneficiarios de programas de beneficios sociales Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	((Beneficiarios de programas de servicios sociales año t/Beneficiarios de programas de servicios sociales año t-1)-1)*100	686 % ((30000/3815)-1)*100 H: 0 M: 0	5 % ((21468/20446)-1)*100 H: 5 M: 5	143 % ((87572/36000)-1)*100 H: 0 ((22178/0)-1)*100 M: 0 ((65394/0)-1)*100	-16 % ((73450/87572)-1)*100 H: 0 ((23504/0)-1)*100 M: 0 ((49946/0)-1)*100	3 % ((90199/87572)-1)*100 H: 0 ((22843/0)-1)*100 M: 0 ((67356/0)-1)*100	3 % ((92904/90199)-1)*100 H: 0 ((29729/0)-1)*100 M: 0 ((63175/0)-1)*100	7%	Reportes/Infor mes Registro mensual información al Sistema Mando Cuadro Integral (CMI) Reportes/Infor mes Programa Auditoría	10	10
•Recaudación Cotizaciones Previsionales.	<u>Eficacia/Producto</u> 11 Porcentaje de Cumplimiento de meta anual de cobranza de deudas previsionales Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Recaudación acumulada en el año por cobranza de deudas previsionales en UF/Meta de cobranza anual en UF)*100	108 % (430521/400000)*100	134 % (670172/500000)*100	143 % (787470/550000)*100	64 % (363364/570000)*100	100 % (550000/550000)*100	100 % (570000/570000)*100	7%	Reportes/Infor mes Registro mensual de información Cuadro Mando Integral (CMI) Base de Datos/Software Base de Datos Empleadores Reportes/Infor mes Programa de Auditoría	11	11
•Recaudación Cotizaciones Previsionales.	<u>Calidad/Producto</u> 12 Porcentaje de cotización Electrónica Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de Planillas realizadas por Internet/Total de Planillas)*100	N.C.	N.C.	3.5 % (19654.0/556210.0)*100	5.6 % (30818.0/546951.0)*100	2.0 % (11000.0/550000.0)*100	10.0 % (55000.0/550000.0)*100	7%	Base de Datos/Software Aplicación de Internet estadística. Carga del total planilla.	12	12

										Reportes/Infor mes Registro mensual de información del Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)		
										Reportes/Infor mes Programa de Auditoría		
•Bono de Reconocimiento.	<u>Eficacia/Proceso</u> 13 Porcentaje de Bonos Emitidos - Confección Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° Bonos Emitidos/N° Solicitudes de Emisión)*100	N.C.	N.C.	98 % (14346/14646)*100	98 % (1034/1059)*100	95 % (14412/15240)*100	95 % (12000/12632)*100	7%	Reportes/Infor mes Registro mensual de información Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)	13	13
										Reportes/Infor mes Programa de Auditoría		
										Reportes/Infor mes Ingreso Solicitudes a Base de Datos y Reporte Base Datos Trámites		
•Bono de Reconocimiento.	<u>Eficacia/Proceso</u> 14 Porcentaje Bonos Visados - Jubilación Anticipada Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° Bonos Visados/Solicitudes de Visación)*100	N.C.	N.C.	103 % (23195/22521)*100	112 % (2168/1942)*100	90 % (20856/23256)*100	90 % (21732/24147)*100	7%	Reportes/Infor mes Registro Mensual de Información Sistema Cuadro Mando Integral (CMI)	14	14
										Reportes/Infor mes		

											Program Auditoría		
											Base de Datos/Software		
											Ingreso Solicitudes a Base de Datos y Reportes Base de Datos Trámites		

Notas:

- 1 Se propone como Indicador de Desempeño año 2005 y su meta estará homologada al Convenio de Desempeño Ley 19.882, cabe destacar que su medición en el SIG comienza a partir del año 2003, utilizándose como muestra al 70% de las Sucursales del País, de ellas 12 corresponden a la Región Metropolitana, la cual equivale al 87% del total de Sucursales de esta Región.
- 2 Se propone como Indicador de Desempeño año 2005 y su meta estará homologada al Convenio de Desempeño Ley 19.882, cabe destacar que su medición en el SIG comienza a partir del año 2004.
- 3 Se propone como Indicador de Desempeño año 2005 “Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio”,
- 4 Se propone como Indicador de Desempeño año 2005 y su meta estará homologada al Convenio de Desempeño Ley 19.882, cabe destacar que su medición en el SIG comienza a partir del año 2004.
- 5 La meta del año 2005 estará homologada al Convenio de Desempeño Ley 19.882.
- 6 Activos Particulares es la forma por la cual se denomina al sector de imponentes activos de la ex -Caja de Previsión de Empleados Particulares y Organismos Auxiliares (C.C.U; Gildemeister; M. Hochschild; Salitre; Hípica; Caja Bancaria de Pensiones; Caprebech y Gasco). Para medir el tiempo de respuesta en el pago de beneficios previsionales se cuenta desde la fecha de entrega del último antecedente en Sucursal (este aspecto es necesario para la tramitación del beneficio) hasta el día en que está disponible la respuesta en la Sucursal. Así, la respuesta puede ser una concesión con cheque de pago o una resolución de rechazo. La meta del año 2005 estará homologada al Convenio de Desempeño Ley 19.882
- 7 Activos Públicos es la forma por la cual se denomina al sector de imponentes activos de la ex –Caja Nacional de Empleados Públicos y Periodistas. Para medir el tiempo de respuesta en el pago de beneficios previsionales se cuenta desde la fecha de entrega del último antecedente en Sucursal (este aspecto es necesario para la tramitación del beneficio) hasta el día en que está disponible la respuesta en la Sucursal. Así, la respuesta puede ser una concesión con cheque de pago o una resolución de rechazo. La meta del año 2005 estará homologada al Convenio de Desempeño Ley 19.882
- 8 Activos S.S.S. es la forma por la cual se denomina al sector de imponentes activos del ex –Servicio de Seguro Social. Para medir el tiempo de respuesta en el pago de beneficios previsionales se cuenta desde la fecha de entrega del último antecedente en Sucursal (este aspecto es necesario para la tramitación del beneficio) hasta el día en que está disponible la respuesta en la Sucursal. Así, la respuesta puede ser una concesión con cheque de pago o una resolución de rechazo. La meta del año 2005 estará homologada al Convenio de Desempeño Ley 19.882.
- 9 Para el cálculo del tiempo de respuesta se considerarán los días hábiles de cada mes. La meta del año 2005 estará homologada al Convenio de Desempeño Ley 19.882.

El indicador “tiempo de respuesta a consultas realizadas al sitio www.inp.cl“ entendemos entrega evidencias de los efectos inmediatos de todas las actividades que realiza la institución en relación con sus objetivos y metas prefijadas. En otras palabras, las consultas, sugerencias y reclamos que se reciben en línea permiten conocer la opinión que expresan los usuarios acerca de la calidad del servicio que presta el INP. Sin duda, que esto es fundamental al momento de rectificar procesos de la institución.
- 10 La meta estimada para el año 2005 es un 3% más sobre lo efectivamente logrado el año 2004. La meta del año 2005 estará homologada al Convenio de Desempeño Ley 19.882.

11 La meta de Cobranza se ha fijado en 570.000 UF, dado que mensualmente no hay crecimiento de declaraciones no pagadas. Se mantienen los 1.500 millones mensuales que se traspasan a cobranza en un período de 6 meses el 25%. Para alcanzar la meta, se complementa con recuperaciones de deudas históricas (8% de recuperabilidad). La meta estimada de Recaudación Cotizaciones Previsionales se calcula considerando la cartera de deudas factibles de cobrar (deudas con antigüedad igual o inferior a un año y la capacidad de cobro que han tenido las empresas de cobranza en el año anterior).

Acumulado se refiere a que mensualmente se toma como valor en el numerador el monto que va acumulado en el año. Por ejemplo en marzo se suma lo recaudado en enero, febrero y marzo y así sucesivamente hasta diciembre.

La meta del año 2005 estará homologada al Convenio de Desempeño Ley 19.882.

12 Se consideran como cotizaciones electrónicas, las declaraciones que ingresan vía página Web INP, Previred y CCAF. La meta del año 2005 estará homologada al Convenio de Desempeño Ley 19.882.

Cabe destacar que este indicador incluye información acerca de una iniciativa que forma parte la aplicación en los Servicios Públicos de procedimientos electrónicos asociados a la declaración de las cotizaciones por medio de Internet, con lo que se busca la extensión del uso de los instrumentos de gobierno electrónico, tanto al interior del sector público como en el sector privado (Instructivo N°005, Gab. Pres. del 11.05.2001; Ord., PRYME, N°341, del 30.03.2004; Ord., SEGPRES, N°505, del 30.04.2004).

13 La emisión es el proceso mediante el cual, las instituciones de previsión del antiguo sistema, hoy INP, determinan el valor nominal del Bono de un ex imponente. La emisión se lleva a cabo mediante una fórmula matemática, denominada alternativa de cálculo, que permite efectuar el cálculo de dicho valor nominal, el que se representa físicamente por el Título Bono de Reconocimiento en formato de especie valorada a nombre del afiliado. La meta del año 2005 estará homologada al Convenio de Desempeño Ley 19.882.

Con respecto al "Número Solicitudes de Emisión" (Operando 2 de fórmula), cabe señalar, que por la irregularidad de los ingresos mensuales de la Solicitudes de Emisión de Bono de Reconocimiento por parte de las AFP, la proyección de esta variable es considerada como un factor exógeno al INP.

14 La visación es la revisión del monto nominal del Bono, siendo la última instancia en la cual su valor nominal puede ser corregido, sin necesidad de reclamo, luego de la cual, se devuelve a la AFP con el timbre que indica que el Bono es susceptible de endoso (ceder el Bono). La meta del año 2005 estará homologada al Convenio de Desempeño Ley 19.882.

Supuesto Meta:

- 1 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto
- 2 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto
- 3 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto.
- 4 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto
- 5 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto
- 6 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto
- 7 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto
- 8 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto
- 9 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto
- 10 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto
- 11 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto

12 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto

13 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto.

14 El presupuesto, la normativa y los aspectos técnicos contribuyen al resultado previsto