

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE	CAPÍTULO	14

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Salud	<p><u>Calidad/Resultado Final</u></p> <p>1 Porcentaje de reclamos gestionados en un período igual o menor a 15 días hábiles durante el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de reclamos gestionados en un período igual o menor a 15 días hábiles año t/N° total de reclamos recibidos año t)*100	0.00 %	N.M.	N.M.	64.43 % (96.00/149.00)*100	0.00 %	80.00 % (212.00/265.00)*100	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Reclamos recibidos en el centro de Información y orientación al Usuario (formularios estandarizados, numerados correlativamente, firmados por reclamante y funcionario receptor).Respuestas formales enviadas a reclamante (Oficio firmado por el Director del Hospital y enviado mediante carta certificada a los usuarios)</p>	1	1
•Asistencia financiera, social y jurídica. -Asistencia Social	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de Oficinas Regionales DIPRECA visitadas por el equipo de Servicio Social en el período de una semana</p>	(N° de Oficinas Regionales DIPRECA visitadas por el equipo de Servicio Social en el período	0.00 %	N.M.	N.M.	50.00 % (3.00/6.00)*100	0.00 %	100.00 % (8.00/8.00)*100	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Ficha de trabajo de Asistente Social que da cuenta sobre el trabajo</p>	2	2

	durante el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	de una semana año t./N° total de Oficinas Regionales DIPRECA con visita programada año t)*100								desarrollado durante la semana de trabajo en la región. <u>Reportes/Infor mes</u> Informe de evaluación del Jefe de Oficina Regional sobre el trabajo desarrollado por el equipo de Servicio Social <u>Formularios/Fi chas</u> Formulario encuestas satisfacción usuario		
<ul style="list-style-type: none"> •Pensiones -Pensione Normales y/o Montepíos •Pensiones -Primeros Pagos 	<u>Calidad/Producto</u> 3 Tiempo promedio tramitación primer pago de pensión año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada pensión año t /Total de pensiones tramitadas año t)	0.00 días	10.27 días (10849.00 /1056.00)	10.42 días (11710.00 /1124.00)	11.51 días (4525.00/3 93.00)	0.00 días	9.00 días (9288.00/ 1032.00)	10%	<u>Reportes/Infor mes</u> Informe mensual Indicadores Departamento de Pensiones	3	3
<ul style="list-style-type: none"> •Pensiones -Pensione Normales y/o Montepíos •Pensiones -Primeros Pagos 	<u>Calidad/Producto</u> 4 Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepío año t /Total de montepíos tramitadas año t)	0.00 días	19.90 días (23719.00 /1192.00)	18.42 días (18865.00 /1024.00)	15.62 días (6997.00/4 48.00)	0.00 días	16.00 días (19792.00 /1237.00)	10%	<u>Reportes/Infor mes</u> Informe mensual Indicadores Departamento de Pensiones	4	4
•Salud	<u>Eficacia/Producto</u>	(Día-cama	78.15 %	79.14 %	78.31 %	77.76 %	79.00 %	79.00 %	10%		5	5

-Prestaciones de Salud	5 Índice Ocupacional Hospital DIPRECA año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	ocupado en el año t/Día-cama disponible en el año t)*100	(101794.00/130255.00)*100	(96481.00/121905.00)*100	(93337.00/119182.00)*100	(43328.00/55718.00)*100	(101083.00/127956.00)*100	(101086.00/127956.00)*100		Formularios/Fichas Reporte que contiene un Censo diario y boletín estadístico		
•Salud -Prestaciones de Salud	<u>Eficacia/Producto</u> 6 Promedio días estada HOSPITAL DIPRECA año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Días-estada en el año t/Total egresos en el año t)	8.74 días (101239.00/11578.00)	8.40 días (94190.00/11211.00)	8.36 días (94513.00/11302.00)	8.09 días (41310.00/5105.00)	8.60 días (96320.00/11200.00)	8.40 días (93240.00/11100.00)	10%	Formularios/Fichas Reporte del Censo diario y Boletín estadístico	6	6
•Asistencia financiera, social y jurídica. -Asistencia Social	<u>Calidad/Producto</u> 7 Tiempo promedio de tramitación de los informes Sociales de Asignaciones Familiares por Nieto abandonado de la Región Metropolitana durante el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de días hábiles de Informes Sociales Tramitados año t/Sumatoria de Informes Sociales por nieto abandonados año t)	N.M.	13.38 días (428.00/32.00)	N.M.	9.77 días (127.00/13.00)	10.09 días (706.00/70.00)	8.00 días (560.00/70.00)	10%	Reportes/Informes Informes Sociales, libro de Ingresos y egresos de documentación	7	7
•Asistencia financiera, social y jurídica. -Préstamos	<u>Calidad/Producto</u> 8 Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos habitacionales en Santiago durante el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de número de días entre la solicitud y pago del préstamo habitacional año t/Total de préstamos año t)	N.M.	N.M.	N.M.	9.06 días (1621.00/179.00)	9.00 días (3780.00/420.00)	8.00 días (3360.00/420.00)	10%	Formularios/Fichas Reporte Estadístico de Tramitación de Solicitudes de Préstamos Habitacionales	8	8
•Asistencia financiera, social y jurídica. -Asistencia Jurídica	<u>Calidad/Producto</u> 9 Tiempo promedio de iniciación de las gestiones Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de días para el inicio de las gestiones judiciales año t)	21.83 días (262.00/12.00)	22.67 días (204.00/9.00)	17.75 días (284.00/16.00)	15.00 días (90.00/6.00)	15.00 días (150.00/10.00)	5.00 días (50.00/10.00)	10%	Formularios/Fichas Registro de Expedientes	9	9

	judiciales realizadas durante el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	t/Número total de pensionados patrocinados año t)										
•Pensiones -Asignación Familiar	<u>Calidad/Producto</u> 10 Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)	17.39 días (10223.00 /588.00)	16.55 días (9568.00/ 578.00)	16.62 días (9969.00/ 600.00)	15.63 días (4877.00/3 12.00)	15.50 días (9985.00/6 44.00)	13.00 días (8372.00/ 644.00)	10%	Formularios/Finchas Informe mensual de Indicador de Asignaciones Familiares	10	10

Notas:

1. Se entiende por reclamo gestionado, el Reclamo recibido a través de la OIRS, buzones, electrónico OIRS o página web del Hospital y que es gestionado con el Servicio Clínico o Administrativo involucrado. Se expone la situación problema del reclamante, se deriva a las instancias en requerimiento de mayor información, se analizan los antecedentes y se formula posterior respuesta al requerimiento. Plazos establecidos 15 días hábiles para realizar la gestión del reclamo. Paralelamente es enviado a la Unidad de Calidad del Hospital, la cual elabora planes de mejora con los servicios involucrados a partir de los reclamos y problemas que han surgido cuando éstos vulneran los derechos de los pacientes o cuando se asocian a un incidente. 2. El Sistema de Gestión del Reclamo, es un insumo importante para la mejora continua del establecimiento.

2. 1. Servicio Social es una Oficina centralizada que funciona sólo en la Sede Central de DIPRECA (Stgo), debiendo los beneficiarios de regiones comunicarse por vía telefónica, mediante derivación o viajando a Santiago para acceder a los servicios de esta Oficina entregando un servicio no oportuno. 2. Las Oficinas regionales de DIPRECA son 9 a nivel nacional. Para año 2011 está programado visitar 8 de ellas. 3. El porcentaje que mide el indicador es sobre la base de las Oficinas que está programado visitar. 4. El objetivo de la visita es entregar: a) atención de público, b) Elaboración de informes sociales para trámites internos (Acceso a beneficios, por ej: préstamos, distribución de montepío, asignación familiar por nieto abandonado, etc.) y externos (acceso a beneficios: por ej: rebaja mensualidad colegiatura, becas, rebaja en servicios de consumos básicos, etc) c) Intervención en el proceso de pago de pensiones (Art. 49 DS103/1975), d) Validación de poderes ante notarías en convenio para realización de trámites. e) Resolución de problemas ante requerimientos de atención en salud. 5. La programación incluye un periodo de difusión de la actividad y 5 días hábiles en que atiende una Asistente Social y una persona de apoyo administrativo.

3. 1. La medición contempla días hábiles y mide desde el ingreso a la Institución, hasta el pago propiamente tal. 2. La fecha de inicio del trámite, se determina de acuerdo a dos variables: a) Si la resolución que otorga la pensión, tiene como fecha de inicio, una data posterior a la fecha de ingreso de la Of. de partes institucional, entonces se considera como fecha de inicio, la pensión fijada en la resolución. Lo anterior por cuanto los entes externos que ordenan el pago de las resoluciones de pensión (Depto. de Pensiones de Carabineros y Subsec. de Investigaciones), envían dichos documentos por anterioridad a la fecha de inicio del pago, no pudiendo ejecutarse el pago en cuestión, sino hasta el mes que señala la resolución respectiva como inicio del pago de la pensión. De esta forma se mide en forma clara la cantidad de días que se demora DIPRECA en tramitar el pago de un pensionado, no asumiendo en estos casos demoras por envío anticipado de la información de entes externos. Si la resolución que otorga la pensión, tiene como fecha de inicio, una data anterior a la fecha de ingreso de la oficina de partes, entonces se considera ésta, para medir el trámite. Lo anterior, por cuanto en estos casos, el trámite ya viene con retraso desde los entes externos, por lo cual para medir el trámite en DIPRECA, se considera como fecha de inicio el ingreso a nuestra oficina de partes, fecha desde el cual en estos casos el documento es responsabilidad de DIPRECA.

4. 1. La medición contempla días hábiles y abarca desde el ingreso a la Institución, hasta el pago propiamente tal. 2. Pensiones de Montepío: La fecha de inicio del trámite, se determina comparando comparando la fecha de ingreso del documento en la oficina de partes con la fecha de pago determinada (fecha fija). Lo anterior, por cuanto en estos casos, el trámite ya viene con retraso ya que el montepío se paga a contar de la fecha de fallecimiento del causante, por lo cual todos los montepíos que ingresan a trámite en DIPRECA, ya vienen con atraso, por lo cual se considera como fecha de inicio el ingreso a oficina de partes, fecha desde el cual en estos casos el documento es responsabilidad de DIPRECA

5. Este indicador mide el grado de uso/ocupación de las camas hospitalarias. Se conoce como Índice Ocupacional y se obtiene midiendo los días camas disponibles, respecto de aquellos efectivamente ocupados por todos los enfermos Hospitalizados. La fórmula de cálculo es: Días-cama ocupados / días- camas disponibles x100. El indicador es ascendente, porque esta condición

significa que el establecimiento está dando un buen uso a su capacidad instalada. Pero hay límites, ya que cifras superiores al 80% no son aceptables desde el punto de vista sanitario por el alto riesgo de Infecciones Intrahospitalarias que ello implica. Las cifras de numeradores y denominadores correspondientes a estimación 2008 y meta 2009, podrían no resultar coincidentes con lo efectivo, dado que no son previsibles ni controlables por el establecimiento.

6 1. El Indicador Promedio días de estada, mide el promedio de días que cada paciente egresado (de alta) permaneció hospitalizado en el Establecimiento y se calcula dividiendo el total de los días que cada paciente egresado (de alta) estuvo hospitalizado, sobre el total de pacientes egresados (de alta) en ése mismo período. 2. Este indicador en poblaciones etarias normalmente distribuidas es descendente, porque indicaría que las patologías o motivos de hospitalización de los pacientes, están resolviéndose con rapidez. Pero, en un Hospital como el de Dipreca - que atiende mayoritariamente población concentrada en tramos de mayor edad - los días de hospitalización se prolongan porque este tipo de pacientes presentan enfermedades crónicas complejas asociadas con varias patologías que requieren estudios y procedimientos de apoyo diagnóstico y terapéutico. Por lo tanto, el comportamiento esperado es que este indicador aumente.

7 1. El indicador mide el tiempo desde la recepción en la Oficina de Servicio Social hasta que se envía a alguno de los dos destinatarios. En caso de estar aprobado al Servicio Jurídico y en caso de no aprobación al Subdepartamento de Asignaciones familiares. 2. Informe Social por nieto abandonado, el cual se describe como aquel documento de carácter técnico, elaborado exclusivamente por los profesionales, Asistentes Sociales, a través del cual se describe la situación socioeconómica de un individualizado, con el objeto de solicitar un beneficio de carácter económico y salud buscando demostrar fehacientemente que un nieto se encuentra en calidad de abandonado, es decir que se conjuguen copulativamente la ausencia de crianza y mantención.

En el caso de las sentencias que pasan directo del tribunal al Subdepartamento de asignaciones familiares, son aquellos que el tribunal competente ordena directamente que la entidad pagadora, incorpore la carga familiar. (circular 2511). Si dicha sentencia, sea esta por Tuición, Cuidados personales, Medida de Protección entre otros, incorpora la palabra? siempre que se ajuste a derecho?, esta pasa al proceso de investigación Social normal.

8 1. El indicador mide el número de días desde que se ingresa al Sistema de información de préstamos, hasta que se paga al beneficiario. 2. Se entiende por préstamos habitacional, aquel otorgado a los imponentes para : a)Préstamo de Ahorro; 5 o más años de imposiciones en Dipreca, pudiendo ser solicitado solo por una vez. b) Préstamo de Adquisición de Vivienda, 10 o mas años de imposiciones en Dipreca, pudiendo ser solicitado solo por una vez.

c) Préstamo de Reparación o Ampliación, 5 o más años de imposiciones en Dipreca, no debiendo tener deuda pendiente por este mismo concepto.d) Préstamos para Construcción y término de edificación. 3. Cabe señalar, que los préstamos de Habitacionales, son otorgados cuando se asigna el presupuesto en el presente año, los montos se fijan de acuerdo al presupuesto asignado para tales efectos, los cuales se conceden durante todo el periodo que abarca el año presupuestario.

9 1. Mide el tiempo transcurrido entre que el Imponente trae la documentación y la fecha que efectivamente ingresa la demanda a distribución de los Tribunales de Familia o Corte de Apelaciones, constituye el numerador, y denominador corresponde al número de Imponentes.

2, Las causas más comunes son: Interdicciones por demencia y nombramiento de curador (47%); alimentos (34%); posesiones efectivas (7%); declaraciones de muerte presunta (7%) y testamentos (5%).

10 1. Mide el número de días desde que el documento es recepcionado en oficina de partes, hasta la fecha de ingreso en la Base Única de Beneficiarios.

2. El indicador incorpora reconocimientos de nietos, ascendientes y causantes inválidos cuyos agentes interventores superan la pertinencia del Subdepartamento, Asignaciones Familiares

Supuesto Meta:

1 1. Debido a que está en etapa de coordinación e implementación un ?nuevo modelo integrado de salud? que impactará en derivación adicional de pacientes al Hospital, por mejora de la accesibilidad y oportunidad de atención, pueden presentarse una mayor cantidad de reclamos por desinformación de los usuarios sobre las modalidades de atención, situación esperable en la puesta en marcha de un nuevo sistema. 2. Una demanda de reclamos, superior al 50% respecto de los reclamos realizados el año 2010. 3. La complejidad de los reclamos que se repite y que demora en responder es Procedimientos mal efectuados y Auditoría de Cuentas. 5 reclamos de este tipo al mes, podría verse afectado el cumplimiento de la meta. 4. Que la gestión del reclamo involucre más de 3 áreas para su solución, retrasaría la respuesta.

2 1. Existencia de razones externas al servicio que impidan el viaje durante tres meses consecutivos (disponibilidad de transporte nacional, catástrofe, clima.) 2. Aprobación de ley que modifica la planta y la estructura de DIPRECA.

3 1. Pérdidas de días por paralización o factores externos a la Institución, tales como caídas en las bases de datos o daños del servidor que aloja el sistema de pensiones, que produzcan un retraso superior al 100% de la carga de trabajo habitual, y que con los recursos con que se cuenta, no sea factible efectuar el proceso de primeros pagos.2. La meta establecida considera que no se producirán retiros masivos de funcionarios adscritos al sistema Dipreca, más que el incremento promedio de crecimiento anual. 3. Se estima que si la demanda anual de primeros pagos aumenta o disminuye el 15% de casos respecto al año 2010, se podría afectar el cumplimiento de la meta establecida. 4. Aprobación de ley que modifica la planta y la estructura de DIPRECA.

4 1. Pérdidas de días por paralización o factores externos a la Institución, tales como caídas en las bases de datos o daños del servidor que aloja el sistema de pensiones, que produzcan un retraso superior al 100% de la carga de trabajo habitual, y que con los recursos con que se cuenta, no sea factible efectuar el proceso de primeros pagos. 2. Se estima que si la demanda anual de primeros pagos aumenta o disminuye en un 15% de los casos respecto al año 2010, se podría ver afectado el cumplimiento de la meta. 3. Aprobación de ley que modifica la planta y la estructura de DIPRECA.

5 1. Instituciones privadas dejen de incluir al Hospital en sus redes de convenio con prestadores, disminuirá la cantidad de pacientes privados hospitalizados y el N° de camas ocupadas. Si la caída es solo para no beneficiarios, incumpliría al caer 71,3% respecto a 2010 y la participación previsional queda en 98% beneficiarios y 2% no beneficiarios. 2. En su carácter de institución terciaria, reciba una derivación regional de 3.277 días cama ocupados en mediana y alta complejidad 3. Epidemia que extienda los días de estada. 4. Si se mantiene la tendencia a la baja ocupación del 2009 y 2010, y si la caída, incluyendo el 5% de margen de cumplimiento, quedando en 75% de indicador de ocupación, puede suceder de acuerdo a lo expuesto, ya que equivale a 320 días cama ocupados mensuales menos que el promedio 2010, (11 pacientes durante 30 días). A nivel total, se requiere una caída mensual de 4,13%, es decir 49,6 % de decremento anual de ocupación para llegar a 75% del indicador.

6 1. El impacto puede ser a la baja o alza del promedio. Al alza porque se está a la espera del impacto del nuevo sistema de salud de Dipreca, que creará una red única de prestadores de salud, en donde se espera que el Hospital, en su carácter de institución terciaria, reciba derivación regional en mediana y alta complejidad derivación regional superior a los 3.277 días cama ocupados con estadías mayores lo que impactaría en mayor ocupación y en el cumplimiento de la meta.2. La variación de la tipología del paciente, llegando pacientes más complejos y de más larga estadía, por políticas comerciales, privilegiando la alta complejidad. 2. Si respecto de 2010, manteniendo constante los egresos, porque pueden variar los días estada de pacientes egresados, subiendo 60% y llegando a un indicador de incumplimiento de 8,82 días o bajar en 60% también llegando a un indicador de incumplimiento de 7,98 días.

7 1. Ampliación del DFL N°150 que regula este Informe, art.3 letra C, ampliando el concepto de abandono, trascendiendo la crianza y mantención, incorporando elementos que requiriesen una investigación superior a diez días. 2. Aumento o disminución de la demanda de este tipo de Informes sociales en un 50% anual respecto a la demanda 2010, sobrepasando la capacidad de respuesta del equipo, que debe evacuar otros informes sociales y ejecutar programas de intervención asociados a plazos. 3. Aumento de sentencias que pasan directo al Subdepto de asign.familiares, cuando el tribunal competente ordena directamente que la entidad pagadora, incorpore la carga familiar (Circ. 2511). Si dicha sentencia, sea esta por Tuición, Cuidados personales, Medida de Protección entre otros, incorpora la frase siempre que se ajuste a derecho, esta pasa al proceso de investigación Social normal, reduciendo los días de tramitación. 4. Aprobación de ley que modifica la planta y la estructura de DIPRECA.

8 1. Pérdidas de días por paralización o factores externos a la Institución, tales como caídas en las bases de datos o daños del servidor SUN que aloja el sistema de préstamos, que produzca un retraso superior al 100% de la carga de trabajo habitual y que con los recursos con que se cuenta, no sea factible efectuar el proceso liquidación .2. Cambio en las políticas de Instituciones Financieras y Bancos, disminuyan o reduzcan la oferta de préstamos de consumo o hipotecarios y/o aumenten la tasa de interés, lo que conllevaría la posibilidad de un incremento en la demanda de solicitudes de este tipo de préstamos por parte de los imponentes de DIPRECA. 3. Un incremento o disminución en la demanda en un 50% respecto al año 2010. 4. Modificación del reglamento, requisitos de acceso o las condiciones en la entrega de los préstamos. 5. Aprobación de ley que modifica la planta y la estructura de DIPRECA.

9 1. Cambios legislativos: Ciertas modificaciones legales pueden tener como consecuencia, un aumento o disminución de demandas y con ello, una sobrecarga o reducción de la carga de trabajo para los abogados. Así por ejemplo, se observó una notoria disminución de causas al disponerse que las posesiones efectivas debían ser tramitadas ante el Registro Civil y no en los Tribunales, siendo innecesaria la participación de los abogados. 2. Una demanda superior en un 100% la demanda anual respecto del 2010, podría afectar el cumplimiento a la meta. 3. Aprobación de ley que modifica la planta y la estructura de DIPRECA.

10 1. Pérdidas de días por paralización o factores externos a la Institución, como caídas en bases de datos o daños del servidor SUN que aloja el sistema de asign. familiares que produzcan un retraso superior al 100% de la carga de trabajo habitual, y que con los recursos que se cuenta no sea factible efectuar el proceso .2. Pérdida de la conectividad con los sitios web SII, IPS, Superintendencia de A.F.P o SUCESO. La aplicación del SIAGF que permite verificar reconocimiento efectivo de cargas y/o existencia de cónyuges por estas instituciones . De no contar con estos servicios, retomaría la gestión vía Oficio convencional afectando al cumplimiento de la meta. 3. Una demanda de reconocimientos superior al 40% de las solicitudes respecto a las realizadas el 2010. 4. Problemas técnicos derivados de la puesta en marcha de sistema BPM y disponibilidad de la empresa contratada para ello. 5. Aprobación de ley que modifica la planta y la estructura de DIPRECA.

