

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

| | | | |
|-------------------|--|-----------------|----|
| 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 2008 | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo a Junio 2011 | Estimación 2012 | Meta 2012 | Ponderación | Medios de Verificación | Su-pues-tos | No-tas |
|--|--|--|------------------------------|---------------|-----------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-------------|--|-------------|--------|
| •Pensiones | <u>Calidad/Producto</u> 1 Porcentaje de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO | (N° de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t/Total de primer pago de pensiones tramitados durante el año t)*100 | 0.00 % | N.M. | N.M. | 24.74 % (118.00/477.00)*100 | 22.87 % (236.00/1032.00)*100 | 70.00 % (756.00/1080.00)*100 | 20% | Reportes/Infor mes Informe mensual Indicadores Departamento de Pensiones | 1 | 1 |
| •Asistencia financiera, social y jurídica. -Asistencia Social | <u>Calidad/Producto</u> 2 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: SI Aplica Gestión Territorial: NO | (Sumatoria de días hábiles de Informes Sociales Tramitados año t/Sumatoria de Informes Sociales por nieto abandonados año t) | 13.38 días (428.00/32.00) | N.M. | 9.72 días (175.00/18.00) | 7.83 días (94.00/12.00) | 8.00 días (560.00/70.00) | 7.00 días (175.00/25.00) | 10% | Reportes/Infor mes Informes Sociales, libro de Ingresos y egresos de documentación | 2 | 2 |
| •Asistencia financiera, social y jurídica. -Asistencia Social | <u>Eficacia/Producto</u> 3 Porcentaje de Oficinas Regionales DIPRECA visitadas por el equipo de Servicio Social en el | (N° de Oficinas Regionales DIPRECA visitadas por el equipo de Servicio Social | N.M. | N.M. | 0.00 % (0.00/0.00)*100 | 100.00 % (5.00/5.00)*100 | 100.00 % (8.00/8.00)*100 | 100.00 % (11.00/11.00)*100 | 15% | Formularios/Fi chas Ficha de trabajo de Asistente Social que da cuenta sobre el | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|------------|---|----------|----------|
| | <p>período de una semana durante el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p> | <p>en el período de una semana año t./N° total de Oficinas Regionales DIPRECA con visita programada año t)*100</p> | | | | | | | | <p>trabajo desarrollado durante la semana de trabajo en la región.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de evaluación del Jefe de Oficina Regional sobre el trabajo desarrollado por el equipo de Servicio Social</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Formulario encuestas satisfacción usuario</p> | | |
| <p>•Pensiones</p> | <p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>4 Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p> | <p>(Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepío año t /Total de montepíos tramitados año t)</p> | <p>19.90 días (23719.00 /1192.00)</p> | <p>18.42 días (18865.00 /1024.00)</p> | <p>0.00 días (0.00/0.00)</p> | <p>16.70 días (12507.00/ 749.00)</p> | <p>16.00 días (19792.00/ 1237.00)</p> | <p>15.00 días (18825.00 /1255.00)</p> | <p>15%</p> | <p><u>Reportes/Informes</u> Informe mensual Indicadores Departamento de Pensiones</p> | <p>4</p> | <p>4</p> |
| <p>•Asistencia financiera, social y jurídica. -Préstamos</p> | <p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>5 Tiempo promedio de tramitación en el otorgamiento de préstamos habitacionales en Santiago durante el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p> | <p>(Sumatoria de número de días entre la solicitud y pago del préstamo habitacional año t/Total de préstamos año t)</p> | <p>N.M.</p> | <p>N.M.</p> | <p>8.73 días (2567.00/ 294.00)</p> | <p>4.46 días (874.00/19 6.00)</p> | <p>8.00 días (3360.00/4 20.00)</p> | <p>4.00 días (1680.00/ 420.00)</p> | <p>15%</p> | <p><u>Formularios/Fichas</u> Reporte Estadístico de Tramitación de Solicitudes de Préstamos Habitacionales</p> | <p>5</p> | <p>5</p> |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|--|---|---|------------|--|----------|----------|
| <p>•Asistencia financiera, social y jurídica. -Asistencia Jurídica</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales realizadas durante el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p> | <p>(Sumatoria de días para el inicio de las gestiones judiciales año t/Número total de pensionados patrocinados año t)</p> | <p>22.67 días (204.00/9.00)</p> <p>H: 0.00 M: 0.00</p> | <p>17.75 días (284.00/16.00)</p> <p>H: 0.00 M: 0.00</p> | <p>14.92 días (179.00/12.00)</p> <p>H: 0.00 M: 0.00</p> | <p>5.00 días (45.00/9.00)</p> <p>H: 5.00 (15.00/3.00) M: 5.00 (30.00/6.00)</p> | <p>5.00 días (50.00/10.00)</p> <p>H: 5.00 (25.00/5.00) M: 5.00 (25.00/5.00)</p> | <p>4.00 días (60.00/15.00)</p> <p>H: 4.00 (30.00/7.50) M: 4.00 (30.00/7.50)</p> | <p>10%</p> | <p><u>Formularios/Fichas</u> Registro de Expedientes</p> | <p>6</p> | <p>6</p> |
| <p>•Pensiones -Asignación Familiar</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>7 Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p> | <p>(Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/Nº de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)</p> | <p>16.55 días (9568.00/578.00)</p> | <p>16.62 días (9969.00/600.00)</p> | <p>15.83 días (8752.00/553.00)</p> | <p>13.99 días (5681.00/406.00)</p> | <p>13.00 días (8372.00/644.00)</p> | <p>12.00 días (8400.00/700.00)</p> | <p>15%</p> | <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe mensual de Indicador de Asignaciones Familiares</p> | <p>7</p> | <p>7</p> |

Notas:

1 1. La medición contempla días hábiles y abarca desde el ingreso de la Resolución debidamente tomada de razón por CGR a la Oficina de partes de la Institución, hasta el pago propiamente tal. Pensiones de Retiro: 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). Pensiones de Retiro: La fecha de inicio del trámite, se determina de acuerdo a dos variables: Si la resolución que otorga la pensión, tiene como fecha de inicio, una data posterior a la fecha de ingreso de la oficina 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 Subsecretaría 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.

2 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 hijos, cónyuges, nietos y ascendientes cuyos agentes interventores superan el trabajo del Subdepartamento de Asignaciones Familiares. 3. Se excluyen los reconocimientos de cargas al duplo, cuya característica principal es que son cargas que se encuentran afectas a invalidez (por causas hereditarias o adquiridas, carezca o haya perdido en forma presumiblemente permanente 2/3 o más de su capacidad de ganancia), y cuya determinación se hace por un procedimiento más extenso que para las demás cargas.

3 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 se estiman que serán 11 a nivel nacional. Para año 2012 está programado visitar 2 mensuales realizando en total 22 viajes. 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.

4 1. La medición contempla días hábiles y abarca desde el ingreso a la Institución, hasta el pago propiamente tal. 2. Pensiones de Montepío (Trámite 1er pago): La fecha de inicio del trámite, se determina 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 1. El indicador mide el número de días desde que se ingresa al Sistema de información de préstamos, hasta que se liquida en el sistema computacional. 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 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.

6 1. Mide el tiempo transcurrido entre la fecha en 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%). 3.- Se incluyen nuevas materias susceptibles de tramitación (divorcio bilateral, arrendamiento inferior a 4 UTM, violencia intrafamiliar en contra adultos mayores, relación directa y regular, demanda no contenciosa de cambio de nombre.

7 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 hijos, cónyuges, nietos y ascendientes cuyos agentes interventores superan el trabajo del Subdepartamento de Asignaciones Familiares. 3. Se excluyen los reconocimientos de cargas al duplo, cuya característica principal es que son cargas que se encuentran afectas a invalidez (por causas hereditarias o adquiridas, carezca o haya perdido en forma presumiblemente permanente 2/3 o más de su capacidad de ganancia), y cuya determinación se hace por un procedimiento más extenso que para las demás cargas.

Supuesto Meta:

1 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 2011, se podría ver afectado el cumplimiento de la meta. 3. Aprobación de ley que modifica la planta y la estructura de DIPRECA que imponga mayores funciones al Departamento de Pensiones, sin la respectiva asignación de recursos humanos

2 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 2011, 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 Asig.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 o Decreto que modifica la planta y la estructura de DIPRECA.

3 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 o Decreto que modifica la planta y la estructura de DIPRECA. 3. Inexistencia de restricciones presupuestarias.

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 2011, se podría ver afectado el cumplimiento de la meta. 3. Aprobación de ley o decreto que modifica la planta y la estructura de DIPRECA.

5 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 en la demanda en un 40% respecto al año 2011. 4. Modificación del Decreto supremo que aprueba el Reglamento del Fondo de Auxilio Social, modificando los requisitos de acceso o las condiciones en la entrega de los préstamos. 5. Aprobación de ley o Decreto que modifica la planta y la estructura de DIPRECA.

6 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 o bien favorecer a uno de los dos sexos, incrementando o disminuyendo los trámites solicitados. 2. Una demanda superior en un 100% de la demanda anual respecto del 2011, podría afectar el cumplimiento de la meta. 3. Aprobación de ley o Decreto que modifica la planta y la estructura de DIPRECA. 4. Cambios de procedimientos en los tribunales de familia y la reforma del procedimiento civil podrían afectar el cumplimiento de la meta.

7 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 Asignaciones Familiares, 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 Asignaciones Familiares. 2. Se estima que si la demanda anual de Asignaciones Familiares aumenta o disminuye en un 15% de los casos respecto al año 2011, se podría ver afectado el cumplimiento de la meta. 3. Aprobación de ley o Decreto que modifica la planta y la estructura de DIPRECA.