

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013**

<b>MINISTERIO</b>	<b>MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL</b>	<b>PARTIDA</b>	<b>15</b>
<b>SERVICIO</b>	<b>DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE</b>	<b>CAPÍTULO</b>	<b>14</b>

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Pensiones	<u>Calidad/Producto</u>  1 Porcentaje de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t	(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	N.M.	N.M.	N.M.	71.92 % (456.00/634.00)*100	75.00 % (858.00/1144.00)*100	Reportes/Informes Informe mensual Indicadores Departamento de Pensiones	1	1
•Pensiones	<u>Calidad/Producto</u>  2 Tiempo promedio tramitación primer pago montepío durante el año t	(Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepío año t / Total de montepíos tramitadas año t )	18.42 días (18865.00/1024.00)	0.00 días (0.00/0.00)	15.98 días (20961.00/1312.00)	13.56 días (7253.00/535.00)	14.00 días (18466.00/1319.00)	Reportes/Informes Informe mensual Indicadores Departamento de Pensiones	2	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia financiera, social y jurídica.</li> <li>-Asistencia Jurídica</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 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>	17.75 días (284.00/16.00)	14.92 días (179.00/12.00)	4.88 días (83.00/17.00)	4.00 días (4.00/1.00)	4.00 días (60.00/15.00)	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro de Expedientes</p>	3	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pensiones</li> <li>-Asignación Familiar</li> </ul>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 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/N° de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)</p>	16.62 días (9969.00/600.00)	15.83 días (8752.00/553.00)	13.10 días (9706.00/741.00)	15.12 días (5670.00/375.00)	11.00 días (7700.00/700.00)	<p><u>Formularios/Fichas</u> Informe mensual de Indicador de Asignaciones Familiares</p>	4	4

Notas:

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.2. 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. 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 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.

3 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.

4 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. Inexistencia de 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. Aumento o disminución de demanda del trámite Primeros pagos en un 15% de los casos respecto al año 2012, con lo cual se podría ver afectado el cumplimiento de la meta (incumplimiento o sobrecumplimiento). 3. Aprobación de una 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. Inexistencia de 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. Aumento o disminución de demanda del trámite Pago de Montepío en un 15% de los casos respecto al año 2012, con lo cual se podría ver afectado el cumplimiento de la meta (incumplimiento o sobrecumplimiento). 3. Aprobación de una 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.

3 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 2012, 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.

4 1. Pérdidas de días por paralización o factores externos a la Institución, tales como caídas por más de dos días en las bases de datos de IPS, SUSESO, Registro Civil, SIAGF o daños del servidor que aloja el sistema de Asignaciones Familiares, que produzcan un retraso del 100% de los procesos que constituyen la carga de trabajo habitual, y que con los recursos con que se cuenta, no sea factible efectuar el proceso de Asignaciones Familiares de acuerdo a lo estimado. 2. Se estima que si la demanda anual de Asignaciones Familiares aumenta o disminuye en un 15% de los casos respecto al año 2012, se podría ver afectado el cumplimiento de la meta. 3. Aprobación de ley o Decreto que modifica la planta y la estructura de DIPRECA que imponga mayores funciones al Departamento de Pensiones, sin la respectiva asignación de recursos humanos.