

CUMPLIMIENTO DE SISTEMAS DE INCENTIVOS INSTITUCIONALES AÑO 2017

IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	PARTIDA PRESUPUESTARIA	15
SERVICIO	INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	09

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación Obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estado de Avance			
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	100%
Porcentaje Total de Cumplimiento						100%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo con el marco definido en Decreto 231, con excepción del indicador de descentralización donde se comprometerán sólo medidas de desconcentración

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° de Indicadores Descuento por error	Dificultades de Implementación no previstas	Ponderación Resultado Final
		Ponderación	N° de Indicadores Comprometidos	Ponderación	N° de indicadores Cumplidos			
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	55%	5	55%	5	0	No aplica	55%
2	Medir, Informar correctamente y publicar los indicadores Transversales	30%	9	30%	9	No aplica	No aplica	30%
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	10%	1	10%	1	No aplica	No aplica	10%
4	Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneración, definidos por ley para el servicio y los resultados obtenidos en el año 2017	5%	No aplica	5%	No aplica	No aplica	No aplica	5%
Total		100%	15	100%	15	0		100%

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1: INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS (Cumplimiento y Metas, su resultado se muestra con dos decimales)

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Operandos de la Meta	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Operandos Del Efectivo 2017	Unidad Medida	Razones incumplimiento	Nota Técnica
Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t.	(Sumatoria de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo de 14 días en el año t / N° Total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t) *100	86%	38.700	88,53%	41.932	Porcentaje	No	1
			45.000		47.367			
Porcentaje de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t.	(Sumatoria de Bono por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t / N° total de Bonos por Hijo Nacido Vivo concedidos o rechazados en el año t) *100	95%	56.554	96,43%	65.703	Porcentaje	No	2
			59.531		68.132			
Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	(Sumatoria de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t / N° total de clientes encuestados el año t) *100	88%	4.458	94,72%	4.363	Porcentaje	No	3
			5.065		4.606			
Porcentaje de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t.	(Número de personas atendidas con tiempo de espera menor a 25 minutos en el año t / Total de personas atendidas en el año t) *100	89%	5.024.041	92,91%	4.473.651	Porcentaje	No	4
			5.664.340		4.814.965			
Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t.	(Sumatoria de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días hábiles en el año t / N° Total de solicitudes de beneficios del sistema de pensiones solidarias finiquitadas en el año t) *100	97%	135.834	97,19%	150.953	Porcentaje	No	5
			140.020		155.317			
Total Ponderación 55%								

- 1.- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N.º 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N.º 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N.º 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N.º 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N.º 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N.º 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N.º 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N.º 1.340, de 1930 y DL N.º 3.501, de 1980). Se entenderá por finiquitado aquellos beneficios cuyas actividades de proceso hayan terminado con una concesión con cheque de pago, resolución de rechazo u otro finiquito del trámite (espera de alguna respuesta, sea esta de organismos externos o del interesado). También se considerarán en este cálculo los trámites correspondientes a Reliquidación de Pensiones, que es el recálculo de un beneficio concedido con anterioridad, producto de nueva información, con la cual se debe ajustar este beneficio en atención a los nuevos antecedentes. Para medir el tiempo de respuesta en el finiquito de estos beneficios, se cuenta desde la fecha de solicitud del beneficio, realizada en la sucursal del instituto, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito.

- 2.- La Bonificación por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres de 65 o más años de edad que lo soliciten, sin importar su condición social, laboral o económica, sólo por el hecho de haber sido madres. Se concretará como una bonificación por cada hijo nacido vivo o adoptado, que se depositará en su la cuenta de capitalización individual de la mujer, aumentando sus fondos previsionales y su pensión final. La medición de este indicador se realizará en días hábiles se acuerdo a lo siguiente: 1.- Para las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo con beneficio del Sistema de Pensiones Solidaria (SPS), el tiempo se medirá desde la resolución del beneficio SPS hasta la resolución de la Bonificación por Hijo Nacido Vivo. 2.- Para las solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo que presentan problemas como, inconsistencia de datos, sin entidad pagadora, sin fecha primera pensión, que deben ir a consulta a organismos externos (SRCel, AFP), el tiempo se medirá desde que se recibe la respuesta de estos organismos hasta que se resuelve la solicitud. 3.-Para Solicitudes de Bonificación por Hijo Nacido Vivo en las cuales exista completitud de los antecedentes requeridos, el tiempo se medirá desde la fecha de la presentación de la solicitud hasta la fecha de resolución del beneficio.

Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo con las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, al objeto de disponibilizarlo de acuerdo a las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres).

- 3.- Está contemplada la contratación de consultoría externa para realizar el estudio de satisfacción de usuarios en los Canales de Atención presenciales y no presenciales. Considerando el índice general, el umbral de satisfacción clasifica a los usuarios en dos categorías: insatisfechos (los que se encuentran bajo los 75 puntos) y satisfechos (los que se encuentran desde los 75 a 100 puntos). La encuesta de satisfacción será aplicada a todos los clientes de la red Instituto de Previsión Social.
- 4.- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 81 sucursales de un total de 205, lo que equivale a un 39,5%, estas sucursales realizan el 88% del total de las atenciones efectuadas en las 205 sucursales. El tiempo de espera se mide desde la impresión del número correlativo de atención, hasta que la persona es atendida en uno de los módulos de los Centros de Atención.
- 5.- La Pensión Básica Solidaria de Vejez o Invalidez es un beneficio monetario mensual, de cargo fiscal, para quienes cumplan respectivamente, los requisitos de los artículos 3 y 16 de la Ley N° 20.255. El Aporte Previsional Solidario de Vejez, es un aporte monetario mensual, de cargo fiscal, que incrementa las pensiones autofinanciadas, para los que cumplan los requisitos del artículo 9 de la Ley N°20.255. El Aporte Previsional Solidario de invalidez, es un aporte monetario mensual, financiado por el Estado al que podrán acceder las personas declaradas inválidas que tengan una pensión base mayor que cero e inferior a la PBS de invalidez y reúnan los requisitos de edad, focalización y residencia que establece el artículo 20 de la Ley N° 20.255. Para los beneficios anteriormente indicados, de acuerdo con lo establecido en el Oficio Ordinario N° 17540 del 27-05-2010 de la Superintendencia de Pensiones que establece el manual de procedimiento de implementación del puntaje de focalización previsional (PFP) en su letra f) punto 1 señala que: el plazo definido para el proceso de concesión se medirá desde la obtención de esta información y el devengamiento del beneficio se mantiene desde la solicitud. Para la medición del indicador de desempeño, se considera el tiempo, en días hábiles, desde la fecha de cálculo del PFP validado y cargado a la Base de Datos de Elegibilidad, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio. Para las solicitudes de APS que deben ir a consulta a organismos externos por datos inconsistentes o Factor Actuarialmente Justo, FAJ, el tiempo se medirá desde la mayor fecha entre la obtención de los citados datos y la fecha del PFP hasta la fecha de la Resolución de concesión o rechazo del beneficio.

En el caso de la Pensión Básica Solidaria de Invalidez, para medir el tiempo de respuesta se consideran días hábiles y se cuenta desde la fecha de recepción de la resolución de invalidez firme y ejecutoriada por parte de las Comisiones Médicas Regionales o Central, hasta que se dicta la resolución de concesión o rechazo del beneficio.

Las solicitudes de beneficios son procesadas de acuerdo con las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, al objeto de disponibilizarlo de acuerdo con las formas de pago previamente convenidas con las personas (Presencial y Electrónico principalmente). Por lo anterior, el último proceso de concesión del mes debe ajustarse a la fecha estipulada en dicho calendario, dado que la norma indica que el pago se debe efectuar al mes siguiente de la concesión (Compendio de la Superintendencia de Pensiones de enero 2011, Títulos V "Sistema Solidario de Pensiones" y VII "Bonificación por Hijo Nacido Vivo para las Mujeres)

OBJETO DE GESTIÓN N°2: INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos publicar sus resultados. El valor efectivo alcanzado, se muestra con dos decimales)

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Operandos	Unidad Medida	Razones incumplimiento	Nota Técnica
Porcentaje de compromisos Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de Auditorías pendientes implementar al año t, que se encuentran implementados en el año t / N° total de compromisos de auditoría realizadas en el año t-1) *100	No Aplica	8,22%	12 146	Porcentaje	No	No Aplica
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la norma NCh -ISO 27001, en el año t.	(Número de controles de seguridad de la Norma NCh - ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t/ Número total de controles establecidos en la Norma NCh -ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	No Aplica	37,72%	43 114	Porcentaje	No	No Aplica
Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.	(Número de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t / Número total de iniciativas de descentralización y desconcentración comprometidas para el año t) *100	No Aplica	100%	3 3	Porcentaje	No	No Aplica
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas en el año t) *100	No Aplica	6,18%	28 453	Porcentaje	No	No Aplica
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t.	(Número de actividades/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /Número de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t) *100	No Aplica	100%	3 3	Porcentaje	No	No Aplica
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de accidentes del trabajo ocurridos en el año t /Promedio anual de trabajadores en el año t) *100	No Aplica	1,24%	33 2.660,83	Porcentaje	No	No Aplica
Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites de año t-1.	(Número de trámite digitalizados en el año t / N° Total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1) *100	No Aplica	10,37%	14 135	Porcentaje	No	No Aplica
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) *100	No Aplica	100%	5 5	Porcentaje	No	No Aplica
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t /Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en el año t) *100	No Aplica	55,03%	1.044 1.897	Porcentaje	No	No Aplica
Índice de Eficiencia Energética	(Consumo total de energía (CTE) en el año/ Superficie total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t)	No aplica	39,23 Kwh/mt2	2.866.684 73.072	Índice	No	No aplica
Total Ponderación 30%							

OBJETIVO DE GESTIÓN N° 3: INDICADORES TRANSVERSALES (Cumplimiento Metas)

Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017	Operandos de la Meta	Efectivo 2017 (resultado evaluación final)	Operandos Efectivo 2017	Unidad Medida	Razones incumplimiento	Nota Técnica
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) *100	100%	5	100%	5	Porcentaje	No	No Aplica
			5		5			
Total Ponderación 10%								

OBJETIVO DE GESTIÓN N° 4: PUBLICAR LA FORMULACIÓN DEL AÑO 2017 DE LOS COMPROMISOS DE GESTIÓN, ASOCIADOS A TODOS LOS MECANISMOS DE INCENTIVOS DE REMUNERACIÓN, DEFINIDOS POR LEY PARA EL SERVICIO Y LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL AÑO 2016.

N°	Mecanismo Incentivo
1	Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). Ley 19553
2	Convenio desempeño colectivo
3	ADP Nivel I
4	ADP Nivel II
Total Ponderación 5%	