



ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2018 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL ARTÍCULO 6° LEY N° 19.553, DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

SANTIAGO, **431**

EXENTO N° **15 DIC. 2017**

VISTO:

Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 del Decreto Supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido coordinado y sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; en el artículo 6° de la Ley N° 19.553, que concede asignación de modernización y otros beneficios que indica y sus modificaciones; en el Decreto Supremo N° 334, de 2012, del Ministerio de Hacienda, que aprueba Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N° 19.553 para la aplicación del incremento por desempeño institucional que indica; en el Decreto Exento N° 297, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que aprueba programa marco de los programas de mejoramiento de la gestión de los servicios en el año 2018, para el pago del incremento por desempeño institucional, del artículo 6 Ley N° 19.553; en el Oficio Circular N° 16, de 2017, del Director de Presupuestos, que imparte lineamientos para la formulación del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2018; en el Decreto Supremo N° 19, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que faculta a los Ministros de Estado para firmar "por orden del Presidente de la República"; en el Decreto Supremo N° 1727, de 2016, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que nombra Ministra del Trabajo y Previsión Social; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de Toma de Razón;

CONSIDERANDO:

Que la elaboración de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por parte de los Servicios, se enmarca en un conjunto de áreas prioritarias comunes para todas las instituciones del sector público a desarrollar, que incluye los objetivos de gestión a cumplir, los respectivos sistemas y etapas a implementar, todas esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de su gestión.

Que el Jefe Superior de cada Servicio debe proponer al Ministro del cual dependa o con el cual se relacione, un Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año siguiente, el cual contendrá los objetivos de gestión, de eficiencia institucional y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, con sus respectivos indicadores, o elementos de similar naturaleza que posibiliten la medición de su grado de cumplimiento. Todo ello sobre la base de un Programa Marco propuesto por el Comité Técnico aprobado por el Comité Triministerial, esto es, por los Ministros del Interior y Seguridad Pública, de Hacienda y de la Secretaría General de la Presidencia, mediante decreto expedido bajo la fórmula "Por Orden del Presidente de la República".

e-18779

8 ENE. 2018

SUBSECRETARIA DEL TRABAJO
TOTALMENTE TRAMITADO
- 9 MAR 2018
DOCUMENTO OFICIAL

RECIBIDO
09 MAR 2018
AUDITORIA MINISTERIAL

00147/2018

OF DE PARTES DIPRES
08.01.2018 13:58



15974085

Que el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2018, aprobado mediante Decreto Exento N° 297, de 8 de agosto de 2017, del Ministerio de Hacienda, consigna el conjunto de áreas prioritarias comunes para todas las instituciones del sector público, sistemas de gestión, objetivos y etapas que permiten alcanzar su desarrollo.

Que en la formulación del PMG, el Ministro del ramo, una vez acordado con el Jefe Superior del Servicio, debe comunicarlo al Comité Triministerial a fin de que se analice su correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada institución.

Que el Comité Técnico, en ejercicio de sus funciones de apoyo al Comité Triministerial y de colaboración a los Jefes Superiores de los Servicios, efectuará las observaciones que la propuesta de Programa de Mejoramiento de la Gestión le mereciere.

Que con fecha 7 de diciembre de 2017, la formulación del PMG 2018 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en el Certificado que se señala a continuación:

Servicio	N° Certificado Comité Técnico
Instituto de Previsión Social	12114

Que corresponde fijar mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar el año 2018 por el Instituto de Previsión Social.

Que los requisitos técnicos para establecer el cumplimiento de los objetivos de gestión, se encuentran definidos en el Programa Marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2018, antes individualizado.

DECRETO (E):

PRIMERO: Establécense para el Instituto de Previsión Social los siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2018:

I.- IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	CAPÍTULO	09

II. FORMULACIÓN PMG 2018

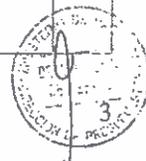
Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión Etapas de Desarrollo o Estados de Avance	Prioridad	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	I	Alta	100.00%

III. OBJETIVOS DE GESTIÓN

3.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 55.00%).



N°	Nombre Indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	(Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t/N° total de clientes encuestados el año t)*100	91 %	10.00	1
2	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/N° total de personas atendidas en el año t)*100	91 %	11.00	2
3	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 en el año t/N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t)*100	97 %	11.00	3
4	Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno 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 interno de 14 días en el año t/Número total de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en el año t)*100	88 %	10.00	4
5	Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t	(Sumatoria de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t/Número total de Bonificación por Hijo Nacido Vivo	95.00 %	13.00	5



		concedidas o rechazadas en el año t)*100			
	Total Ponderación			55.00%	

- 1 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.
- 2 Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 82 sucursales de un total de 192, lo que equivale a un 42,71%, estas sucursales realizan el 87,09% del total de las atenciones efectuadas en las 192 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. No obstante, debido a nuevos contratos del sistema administrador de filas, podría cambiar la cobertura.
- 3 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 a 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 la última actualización del cálculo del PFP en el Sistema de Atención y Concesión o desde la última actualización de la solicitud ingresada al Sistema de Atención y Concesión, 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 a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a 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)
- 4 Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. 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 recalcular 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 las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.
- 5 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 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 de 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 (SRCEI, 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 a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a 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)

3.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente Indicadores de desempeño transversales.
(Ponderación: 30.00%.)

Nº	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
5	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
8	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t
9	Índice de eficiencia energética.
10	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.

3.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario).
(Ponderación: 10.00%.)

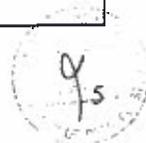
Nº	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderación
1	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100 %	Menor	10.00
	Total Ponderación			10.00%

3.4. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2017. (Ponderación: 5.00%.)

Nº	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo
3	ADP Nivel-I
4	ADP Nivel II

IV. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado



MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	12090	12/7/2017 12:00:00 AM
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	12110	12/7/2017 12:00:00 AM
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	12115	12/7/2017 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Auditoría Interna	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	231	0
Capacitación	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	4	0
Descentralización	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t	3	0
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	7
Gobierno Digital	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	1	0
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	4	0

SEGUNDO: Establécense para el Instituto de Previsión Social las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco:

SISTEMAS/INDICADORES TRANSVERSALES NO APLICABLES / MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPAS

Marco	Área de Manejo	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t" que considera sólo iniciativas de desconcentración, de acuerdo al Plan enviado.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en

Institucional |
Eficiencia
Energética

Decreto N° 297, en específico para el indicador "Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE
"POR ORDEN DE LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA"



Alexandra Krauss Valle
ALEXANDRA KRAUSS VALLE
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL



Mario Fernández Baeza
MARIO FERNÁNDEZ BAEZA
MINISTRO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA



Nicolás Larraín Guzmán
NICOLÁS LARRAÍN GUZMÁN
MINISTRO DE EDUCACIÓN



Gabriel de la Fuente Acuña
GABRIEL DE LA FUENTE ACUÑA
MINISTRO SECRETARÍA GENERAL DE LA PRESIDENCIA



Distribución:
Gabinete Ministra del Trabajo y Previsión Social
Gabinete Subsecretaría de Previsión Social
Instituto de Previsión Social
Auditoría Ministerial
División Jurídica Subsecretaría del Trabajo
Oficina de Partes



[Handwritten initials]
MSS/TAAY/MA/CS/icc.-



AUDITOR MINISTERIAL

Lo que transcribo a usted, para su conocimiento,
[Signature]
JEANNETTE JARA ROMÁN
Subsecretaría de Previsión Social

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2018

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL	CAPÍTULO	09

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos	5	55.00%
			2.- Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales	10	30.00%
			3.- Cumplir Meta de Indicadores Transversales	1	10.00%
			4.- Publicar formulación año 2017 y resultados año 2016 de los mecanismos de incentivo de remuneraciones	No aplica	5.00%
			Total	16	100.00%

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t" que considera sólo iniciativas de desconcentración, de acuerdo con el Plan enviado.

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. **Objetivo 1.** Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios).

N°	Indicador	Formula de cálculo	Meta	Operandos	Unidad de Medida	Notas
1	Porcentaje de clientes que declaran satisfacción con el servicio el año t	(Sumatoria de clientes que declara satisfacción por el servicio el año t / N.º total de clientes encuestados el año t) *100	91%	4.150	Porcentaje	1
				4.536		
2	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 / N° total de personas atendidas en el año t) *100	91%	4.486.699	Porcentaje	2
				4.917.475		
3	Porcentaje de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t	(Sumatoria solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en un plazo máximo de 10 días en el año t / N° total de solicitudes de beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias finiquitadas en el año t) *100	97%	141.047	Porcentaje	3
				145.403		
4	Porcentaje de Beneficios Previsionales de las áreas Particulares, Públicos y SSS que se finiquitan en un plazo máximo interno 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 interno 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	88%	42.240	Porcentaje	4
				48.000		
5	Porcentaje de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t	(Sumatoria de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas dentro del plazo establecido de 17 días hábiles en el año t / N° total de Bonificación por Hijo Nacido Vivo concedidas o rechazadas en el año t) *100	95%	60.135	Porcentaje	5
				63.300		

1.- 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.

2.- Este compromiso es aplicable en aquellas Sucursales que tienen implementado el Sistema de Administrador de Fila, esto es, 82 sucursales de un total de 192, lo que equivale a un 42,71%, estas sucursales realizan el 87,09% del total de las atenciones efectuadas en las 192 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. No obstante, debido a nuevos contratos del sistema administrador de filas, podría cambiar la cobertura.

3.- 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 la última actualización del cálculo del PFP en el Sistema de Atención y Concesión o desde la última actualización de la solicitud ingresada al Sistema de Atención y Concesión, 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 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).

4.- Se considerarán para la medición de este indicador, los beneficios finiquitados (señalados en las leyes orgánicas de las ex cajas de previsión, Ley N° 15.386 y otras, así como los beneficios complemento al sistema de reparto, a saber: Desahucio (D.F.L. N° 2, de 1970), Indemnizaciones (Ley N° 19.715), Seguro de Vida, Bonificaciones (Leyes N° 19.403, 19.539 y 19.953), Bonificaciones art. 19 Ley N° 15.386, Reembolso de Fondos por Fallecimiento (Ley N° 19.728), Liberación de Imposiciones (Ley N° 10.754), Exención de Imposiciones (Decretos asociados con la Ex Canaempu), Rebaja de Imposiciones (DFL N° 1.340, de 1930 y DL N° 3.501, de 1980) y que se hayan solicitado durante el periodo t. 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 las sucursales del instituto como en el nivel central, hasta el día que se emite la resolución de concesión, rechazo u otro finiquito, en días hábiles.

5.- La Bonificación por Hijo Nacido Vivo es un aporte que entrega el Estado a todas las mujeres de 65 o más años 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 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 de 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 a las fechas requeridas por el calendario de pagos, el cual a su vez se ejecuta en forma anticipada, a 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).

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente Indicadores de desempeño transversales.

N°	Indicador	Formula	Meta	Compromiso	Unidad de Medida	Nota
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de accidentes del trabajo ocurrido en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t) *100	No Aplica	No aplica	Porcentaje	No aplica
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(Número de trámite digitalizados al año t / N° Total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1) *100	No Aplica	1	Porcentaje	No aplica
3	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	5	Porcentaje	No aplica
4	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 respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / Número de solicitudes de acceso a la información pública respondida en año t) *100	No Aplica	No aplica	Porcentaje	No aplica
5	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 el año t) *100	No Aplica	No aplica	Porcentaje	No aplica

N°	Indicador	Formula	Meta	Compromiso	Unidad de Medida	Nota
6	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(Número de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t / Número de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el año t) *100	No Aplica	4	Porcentaje	No aplica
7	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de Auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en el año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1) pendientes de implementar en el año t) *100	No Aplica	231	Porcentaje	No aplica
8	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(Número de controles de seguridad de la Norma NCh – ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en año t / Número total de controles establecidos en la Norma NCh –ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información) *100	No Aplica	4	Porcentaje	No aplica
9	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 el año t) *100	No Aplica	3	Porcentaje	No aplica
10	Índice de Eficiencia Energética.	(Consumo total de energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t)	No Aplica	No Aplica	Kwh / m2	No aplica
Total Ponderación: 30%						

4.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales

N°	Indicador	Formula	Meta	Operandos	Unidad de Medida	Nota
1	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	Porcentaje	1
				5		
Total Ponderación 10%						

1.- Es voluntario y consiste en seleccionar y comprometer una meta, para algunos de los indicadores transversales definidos por el Comité Tri-Ministerial.

4.4 Objetivo 4. Publicar la formulación año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2017 (PMG, CDC y Convenios de Altos Directivos Públicos)

Total Ponderación: 5%
