

(85/09)

REPUBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA

2002146M



ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2014 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL ARTÍCULO 6º LEY N° 19.553, DE LA DIRECCIÓN DE PREVISIÓN DE CARABINEROS DE CHILE.

SANTIAGO, 23 DIC. 2013

EXENTO N° 5012

VISTOS:

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 6º de la Ley N° 19.553, modificado por el artículo 1º N°s 3 y 4 de la Ley N° 19.618, en el artículo Primero N° 3 de la Ley N° 19.882 y el artículo 1º N° 2) de la Ley N° 20.212; en el D.S. N° 334, del 14 de marzo de 2012, del Ministerio de Hacienda; en el Decreto N° 233, de 18 de julio de 2013 del Ministerio de Hacienda; en el Decreto Supremo N° 19, del 22 de enero de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia 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:

1.- 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.

2.- 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 de Interior y Seguridad

JCR



6725915

Pública, de Hacienda y Secretario General de la Presidencia, mediante decreto expedido bajo la fórmula “Por Orden del Presidente de la República”.

3.- Que, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2014, es decir, aquel que 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, fue aprobado mediante Decreto N° 233, de 18 de julio de 2013, del Ministerio de Hacienda.

4.- 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 así como su correspondencia y consistencia con los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada institución.

5.- 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.

6.- Que la formulación del PMG 2014 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en Certificado N° 5387 del 11.11.2013.

7.- Que corresponde fijar mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar el año 2014 por la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

8.- Que los requisitos técnicos para establecer el cumplimiento de los objetivos de gestión se encuentran definidos en el documento “Requisitos Técnicos y Medios de Verificación, Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2014”, que fueron aprobados, por el Comité Triministerial a través del acta de fecha 13 de septiembre de 2013.

#### **DECRETO (E):**

**Artículo 1º:** Establécese para la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile los siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2014:

#### **PROGRAMA MARCO**

##### **I.- IDENTIFICACION**

<b>MINISTERIO</b>	Ministerio del Trabajo y Previsión Social	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	Dirección de Previsión de Carabineros de Chile	<b>CAPITULO</b>	14



## II. FORMULACION PMG 2014

PROGRAMA MARCO	ÁREAS DE MEJORAMIENTO	SISTEMAS	OBJETIVOS DE GESTIÓN				Prioridad	Ponderador		
			ETAPAS DE DESARROLLO O ESTADOS DE AVANCE							
			I	II	III	IV				
MARCO BASICO	Planificación Control Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional / Planificación - Control de Gestión	●				Alta	60%		
MARCO DE LA CALIDAD	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001) / Sistema Gestión de Excelencia				●	Mediana	40%		
Total								100%		

## III. INDICADORES DE DESEMPEÑO

### 1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)

Nº	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t	(Nº 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	80%	12%	1
2	Tiempo promedio tramitación primer pago montepio durante el año t	(Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepio año t /Total de montepios tramitadas año t )	13 días	12%	2
3	Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales realizadas durante el año t.	(Sumatoria de días para el inicio de las gestiones judiciales año t/Número total de pensionados patrocinados año t)	3 días	12%	3
4	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t.	(Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/Nº de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)	10 días	12%	4

#### Nota

1. La medición contempla la suma de días hábiles y abarca desde el ingreso de la Resolución tomada de razón por CGR a la Oficina de partes de la Institución, hasta el pago propiamente tal. La fecha de inicio del trámite, se determina de acuerdo a dos variables: i) 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 fecha fijada en la resolución. Lo anterior por cuanto los entes externos que ordenan el pago de las resoluciones de pensión (Dept. de Pensiones de Carabineros y Subsecretaría de Investigaciones), envian dichos documentos con anterioridad a la fecha de inicio del pago, no pudiendo ejecutarse el pago en cuestión, sino hasta el mes que señala la resolución respectiva. De esta forma se logra medir en forma clara la cantidad de días que tarda DIPRECA en tramitar el pago de un pensionado, no asumiendo en estos casos demoras por envío anticipado de la información de entes externos; ii) Si la Resolución que otorga la pensión, tiene como fecha de inicio, una data anterior a la fecha de ingreso a la oficina de partes, entonces se considera la fecha de ingreso a Oficina de Partes para medir el trámite. Lo anterior, por cuanto en estos casos, el trámite ya viene con retraso desde los entes externos.

2. La medición contempla la sumatoria de días hábiles desde el ingreso a la Institución, hasta el pago propiamente tal. Pensiones de Montepio (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 montepio 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. 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. 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. 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 generación de ingresos), y cuya determinación la realiza una Comisión Médica representada por la Jefatura del Servicio Médico de Dipreca. 4. El indicador mide el periodo transcurrido desde el ingreso a la Oficina de Partes y la fecha en que se ingresa al Sistema de Asignaciones Familiares.

## 2. Indicadores de desempeño de gestión interna

Nº	Indicador	Formular	Meta	Periodicidad	Nº
1	Porcentaje de usuarios(as) satisfechos (as) con la atención recibida en espacios presenciales, telefónicos y virtuales de la Institución en el año	(Nº de usuarios(as) que responden estar muy satisfechos o satisfechos con la atención recibida en espacios presenciales, telefónicos y virtuales de la Institución en año t/Nº de usuarios(as) encuestados(as) en año t)*100	75 %	12.00	1

### Nota

1. La medición debe ser realizada por externos. El Estudio de satisfacción debe ser Cuantitativo, con preguntas estructuradas y alternativas de respuesta, es decir, con preguntas cerradas en base a una escala (Muy Satisficho, Satisficho, etc.) y preguntas abiertas para conocer la opinión de la ciudadanía. Debe cubrir al menos las siguientes dimensiones de los espacios SIAC: calidad de la información disponible, trato de los funcionarios, equipamiento e infraestructura, tecnológica, accesibilidad, contenidos de la respuesta a la solicitud y oportunidad en la respuesta. Entre los ejemplos de canales de atención de la institución son: presenciales: OIRS, Oficinas de Partes, Oficinas de Atención para prestaciones relacionadas con los productos estratégicos, Oficinas Móviles y Centros de documentación; Virtuales: Portales Web, Buzones ciudadanos; o Telefónicos: Call Center, Teléfonos de Atención.

## ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

**“POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA”**



ANDRÉS CHADWICK PIÑERA  
MINISTRO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA

*SJR*



FELIPE LARRAÍN BASCUÑAN  
MINISTRO DE HACIENDA



*Cristian Larroulet*  
CRISTIAN LARROULET VIGNAU  
MINISTRO SECRETARIO GENERAL DE  
LA PRESIDENCIA





Document ID: 10178890 - Relacionado con la pauta de cta

## formulación PMG 2014

Eliana Carvallo C. <ECC@dipres.gob.cl>

14 de noviembre de 2013, 12:40

Para: virginia.campos@gorearicayparinacota.gov.cl, geraldine.fuentealba@dellibertador.gob.cl, "gisela.aguirre@dellibertador.gob.cl" <'gisela.aguirre@dellibertador.gob.cl'>, claudia.stenger@capredena.gov.cl, dolate@dipreca.cl, fahumada@dt.gob.cl, jromero@dt.gob.cl, fvaldivia@dicrep.cl, pschubertu@ips.gob.cl, jfierrof@ips.gob.cl, monica.smith@ips.gob.cl, yuri.grlica@ips.gob.cl, dcostar@isl.gob.cl, colivaresg@isl.gob.cl, dgarridor@isl.gob.cl, srmunoz@minvu.cl, lpinto@minvu.cl, mlopez2@minvu.cl, sferreira@minvu.cl, vperalta@sence.cl, anegrete@sence.cl, rmillacura@previsionsocial.gob.cl, rormazabal@mintrab.gob.cl, rfuentes@mintrab.gob.cl

Cc: Carolina Elizabeth Pizarro Gonzalez <cpizarrog@minvu.cl>, Victor Menjibas <vmenjibas@mintrab.gob.cl>

Estimadas/os Encargadas/os de PMG:

Se informa que se encuentra disponible la aprobación de su formulación PMG 2014, por parte del Comité Técnico del PMG. Por lo anterior, se solicita ingresar a la aplicación web de Formulación PMG 2014 para conocer información señalada por el Comité del PMG. El modelo de decreto estará disponible en la aplicación web de Formulación de PMG 2014 durante este mes de noviembre.

Le saluda atentamente,



**Eliana Carvallo C.**  
Analista  
Departamento de Gestión Pública  
Dirección de Presupuestos  
(56-2) 6262680 - 6262664  
[echarvalo@dipres.gob.cl](mailto:echarvalo@dipres.gob.cl)

**CERTIFICADO REVISIÓN  
PROUESTA PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN  
FORMULACIÓN PROYECTO DE PRESUPUESTO AÑO 2014 - INTERNET**

El comité Técnico del PMG, constituido por un representante de la Dirección de Presupuestos, uno de la Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Ministerio del Interior y uno de la Secretaría General de la Presidencia, certifica que con fecha 11-11-2013 ha revisado la propuesta del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) año 2014.

Ministerio	Institución	Cod. Certificado	Fecha
MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE	5387	11-11-2013

En consecuencia, la institución está en condiciones de realizar el proceso de elaboración y tramitación del decreto correspondiente suscrito por el Ministro del ramo conjuntamente con los Ministerios del Interior, de Hacienda y Secretario General de la Presidencia.

Claudio Alvarado Andrade  
Subsecretario General de la Presidencia  
Ministerio Secretaría General de la Presidencia



# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

## IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL  
SERVICIO DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE

PARTIDA 15  
CAPÍTULO 14

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión		Prioridad	Ponderador
			I	II	III	IV
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O		Alta	60.00%
Marco de la Calidad	Gestión de la Calidad	Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001)		O	Mediana	40.00%

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2014

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

### 1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios)

Nº	Nombre Indicador	Formula	Meta	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de iniciación de las gestiones judiciales realizadas durante el año t.	(Sumatoria de días para el inicio de las gestiones judiciales año t/Número total de pensionados patrocinados año t)	3.00 días	12.00	1
2	Tiempo promedio de tramitación de solicitudes de asignación familiar realizadas durante el año t.	(Sumatoria de número de días de tramitación de Asignaciones Familiares año t/Nº de solicitudes de Asignaciones Familiares año t)	10.00 días	12.00	2
3	Tiempo promedio tramitación primer pago montepio durante el año t	(Sumatoria de N° de días entre la solicitud y el pago de cada montepio año t /Total de montepíos tramitadas año t )	13.00 días	12.00	3
4	Porcentaje de primer pago de pensiones tramitados en un plazo máximo de 10 días durante el año t	(Nº 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	80.00 %	12.00	4

- 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. 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
- 2 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 generación de ingresos), y cuya determinación la realiza una Comisión Médica representada por la Jefatura del Servicio Médico de Dipreca. 4. El indicador mide el periodo transcurrido desde el ingreso a la Oficina de Partes y la fecha en que se ingresa al Sistema de Asignaciones Familiares.
- 3 La medición contempla la sumatoria de días hábiles desde el ingreso a la Institución, hasta el pago propiamente tal. Pensiones de Montepio (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 montepio 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, razón por la que 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.
- 4 La medición contempla la suma de días hábiles y abarca desde el ingreso de la Resolución tomada de razón por CGR a la Oficina de partes de la Institución, hasta el pago propiamente tal. La fecha de inicio del trámite, se determina de acuerdo a dos variables: i) Si la Resolución que otorga la pensión, tiene como fecha de inicio, una fecha posterior a la fecha de ingreso de la oficina de partes institucional, entonces se considera como fecha de inicio, la fecha 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 con anterioridad a la fecha de inicio del pago, no pudiendo ejecutarse el pago en cuestión, sino hasta el mes que señala la resolución respectiva. De esta forma se logra medir en forma clara la cantidad de días que tarda DIPRECA en tramitar el pago de un pensionado, no asumiendo en estos casos demoras por envío anticipado de la información de entes externos; ii) Si la Resolución que otorga la pensión, tiene como fecha de inicio, una fecha anterior a la fecha de ingreso a la oficina de partes, entonces se considera la fecha de ingreso a Oficina de Partes para medir el trámite. Lo anterior, por cuanto en estos casos, el trámite ya viene con retraso desde los entes externos.

### 2. Indicadores de desempeño de gestión interna

Nº	Nombre Indicador	Formula	Meta	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de usuarios(as) satisfechos (as) con la atención recibida en espacios presenciales, telefónicos y virtuales de la Institución en el año	(Nº de usuarios(as) que responden estar muy satisfechos o satisfechos con la atención recibida en espacios presenciales, telefónicos y virtuales de la Institución en año t/Nº de usuarios(as) encuestados(as) en año t)*100	75 %	12.00	1

1 La medición debe ser realizada por externos. El Estudio de satisfacción debe ser Cuantitativo, con preguntas estructuradas y alternativas de respuesta, es decir, con preguntas cerradas en base a una escala (Muy Satisfecho, Satisfecho, etc.) y preguntas abiertas para conocer la opinión de la ciudadanía. Debe cubrir al menos las siguientes dimensiones de los espacios SIAC: calidad de la información disponible, trato de los funcionarios, equipamiento e infraestructura tecnológica, accesibilidad, contenidos de la respuesta a la solicitud y oportunidad en la respuesta. Entre los ejemplos de canales de atención de la institución son: presenciales: OIRS, Oficinas de Partes, Oficinas de Atención para prestaciones relacionadas con los productos estratégicos, Oficinas Móviles y Centros de documentación; Virtuales: Portales Web, Buzones ciudadanos; o Telefónicos: Call Center, Teléfonos de Atención.



**OBJ.:** Formulación de Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2014

**REF.:** Correo electrónico con fecha 14-11-2013 de Sectorialista DIPRES, Sra. Eliana Carvallo.

Nº : 610 /

SANTIAGO, 19 de Diciembre 2013

**DE: DIRECCION DE PREVISION DE CARABINEROS DE CHILE**

**A : MINISTERIO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA**

En cumplimiento al documento citado en la Referencia, mediante el cual se solicita elaborar y tramitar el Decreto de Formulación del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2014, adjunto remito a usted un ejemplar del "Proyecto de Decreto del Programa de Mejoramiento de la Gestión Año 2014 de la Dirección Previsión de Carabineros de Chile", acompañado de los antecedentes de respaldo utilizados en su formulación, el cual fue confeccionado según directrices impartidas por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda.

Lo anterior, a objeto de que el documento sea revisado y posteriormente enviado a los organismos que corresponda para su debida tramitación.

Saluda atentamente a usted,



**CARLOS JEREZ HERNANDEZ**

**DIRECTOR DE PREVISIÓN**

**CJH/PDS/Dor**

**DISTRIBUCION:**

- Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- Dirección del Servicio
- Fiscalía
- Archivo Organización y Métodos

6711385