

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

| | | | |
|-------------------|---|-----------------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL | PARTIDA | 15 |
| SERVICIO | SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES | CAPÍTULO | 07 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|--|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| <p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p> | <p><i>Eficiencia/Producto</i></p> <p>Promedio de fiscalizaciones anuales por fiscalizador</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>(Total fiscalizaciones/N° de fiscalizadores)</p> | 51 unidades | 42 unidades | 56 unidades | 73 unidades | 47 unidades | SI | 156% | 15% | <p><u>Formularios/Fichas</u> Estadísticas de División Control de Instituciones, Archivo de Fiscalizaciones</p> | 1 |
| <p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p> | <p><i>Eficiencia/Producto</i></p> <p>Promedio de fiscalizaciones computacionales individuales por fiscalizador en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>(Total fiscalizaciones computacionales individuales en el año t/N° fiscalizadores en el año t)</p> | 244 unidades | 274 unidades | 696 unidades | 347 unidades | 318 unidades | SI | 109% | 16% | <p><u>Base de Datos/Software</u> Software de desarrollo interno</p> | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| <p>●Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de carteras valoradas que son entregadas diariamente a más tardar a las 18 horas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° de carteras valoradas entregadas antes de las 18 horas/ N° total de carteras valoradas y entregadas)*100)</p> | s.i. | s.i. | 0 % | 100 % | 100 % | SI | 100% | 8% | <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte informático d etransmisión de datos</p> | |
| <p>●Verificación del cumplimiento de los requisitos para acceder al beneficio de la garantía estatal por pensión mínima o quiebra de una CSV.</p> <p> &nbsp;&nbsp;&nbsp;-Garantías Estatales</p> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de garantías entregadas a los beneficiarios respecto a las solicitadas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((Número total de Garantías entregadas a los beneficiarios /Número total de Garantías solicitadas)*100)</p> | 106 % | 110 % | 97 % | 94 % | 95 % | SI | 99% | 10% | <p><u>Reportes/Informes</u> Solicitudes de otorgamiento de garantías estatales</p> | |
| <p>●Verificación del cumplimiento de los requisitos para acceder al beneficio de la garantía estatal por pensión mínima o quiebra de una CSV.</p> <p> &nbsp;&nbsp;&nbsp;-Garantías Estatales</p> | <p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo de respuesta por garantía estatal entregada</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>(Días máximos de respuesta de cada garantía estatal entregada)</p> | 20 días | 25 días | 360000 días | 25 días | 25 días | SI | 100% | 8% | <p><u>Reportes/Informes</u> Garantía estatal</p> | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| •Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía. | <u>Eficacia/Proceso</u> Porcentaje de Estudios Realizados en el año t Aplica Enfoque de Género: NO | ((Número de estudios realizados en el año t/N° Estudios Comprometidos en el año t)*100) | 83 % | 167 % | 100 % | 100 % | 100 % | SI | 100% | 14% | <u>Reportes/Informes</u> Estudios realizados. <u>Reportes/Informes</u> Estudios realizados. | |
| •Atención de los usuarios del sistema y del público en general. | <u>Eficiencia/Producto</u> Promedio mensual de atención de consultas y reclamos en Oficina de Atención de Público en Santiago por analista Aplica Enfoque de Género: NO | (Promedio mensual atenciones de consultas y reclamos en Santiago/N° de analistas en el mes en Santiago) | 849 personas | 169 personas | 619 personas | 917 personas | 900 personas | SI | 102% | 8% | <u>Reportes/Informes</u> Estadísticas de Oficina de Atención de Público de la SAFF | |
| •Atención de los usuarios del sistema y del público en general. | <u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de respuesta a consultas por Internet Aplica Enfoque de Género: NO | (Sumatoria de días de respuesta a consultas por Internet/Número de consultas por Internet) | n.m. | 0.00 días | 3.96 días | 3.79 días | 3.97 días | SI | 95% | 5% | <u>Reportes/Informes</u> Informes de la División de Prestaciones y Seguros y del Departamento de Atención al Público. | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| •Atención de los usuarios del sistema y del público en general. | <u>Eficiencia/Producto</u> Promedio mensual de atención de consultas y reclamos en Oficinas de Atención de Público en Regiones por analista Aplica Enfoque de Género: NO | (Promedio mensual atenciones de consultas y reclamos en Regiones/N° de analistas en el mes en Regiones) | n.m. | n.m. | 0 unidades | 233 unidades | 143 unidades | SI | 163% | 6% | <u>Reportes/Informes</u> Estadísticas de Atención de Público de la SAFP | 2 |
| •Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten. -calificaciones de invalidez | <u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de calificaciones de invalidez evaluadas Aplica Enfoque de Género: NO | ((Número de calificaciones de invalidez evaluadas/Número de calificaciones de invalidez solicitadas a evaluar)*100) | 100 % | 98 % | 107 % | 90 % | 100 % | NO | 90% | 5% | <u>Formularios/Fichas</u> Solicitudes de calificaciones de invalidez presentadas. | 3 |
| •Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten. -calificaciones de invalidez | <u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de respuesta calificaciones de invalidez evaluadas Aplica Enfoque de Género: NO | (Sumatoria de días de respuesta de cada calificación de invalidez evaluada/Número de calificaciones de invalidez evaluadas) | 42 días | 44 días | 46 días | 44 días | 42 días | SI | 96% | 5% | <u>Reportes/Informes</u> Informes de Calificación emitidos. | |

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

| | |
|--|-----|
| Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio | 95% |
|--|-----|

| | |
|---|------|
| Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas | 5% |
| Porcentaje de cumplimiento global del servicio | 100% |

Notas:

- 1.-Este indicador se refiere a Fiscalizaciones operacionales y contables realizadas in situ. Para el segundo semestre del año 2008 se incluyen las fiscalizaciones al Sistema de Pensiones Solidarias , esto hizo aumentar el valor del indicador
- 2.-Este indicador se incorporó al formulario H el año 2008, la demanda por atenciones en regiones no era muy conocida, como esta fue mayor de la esperada, el valor real del indicador es mayor que la meta 2008. Para el año 2009 se proyectan 290 atenciones mensuales por analista
- 3.-Las causas de no cumplimiento de este indicador es que la proyección hecha para el aumento de demanda por calificaciones de invalidez para noviembre y diciembre año 2008 está bajo el valor real de la demanda por estas calificaciones.