

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	<b>CAPÍTULO</b>	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	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>-Fiscalización de Fondos de Pensiones</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Promedio de fiscalizaciones en el ámbito financiero realizadas in situ a cada AFP en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(N° de fiscalizaciones financieras in situ realizadas en el año t a las AFPs y AFC/Suma de AFPs y AFC en el año t)</p>	4 unidades	4 unidades	4 unidades	4 unidades	4 unidades	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reportes de los fiscalizadores sobre resultados de la fiscalización</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Actas de fiscalización</p>	
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Promedio de fiscalizaciones en el ámbito de los Beneficios que otorgan las Instituciones Reguladas(AFP-IPS) en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Número de fiscalizaciones en el ámbito de los beneficios en el período t/Nª de regulados (AFP+ IPS) en el mismo período t )</p>	n.c.	0 unidades	11 unidades	11 unidades	11 unidades	SI	105%	7%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Planillas Excel y /o Reporte del workflow</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	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>Eficacia/Producto</u></p> <p>Promedio de fiscalizaciones en el ámbito operacional de las instituciones reguladas (AFP-AFC-IPS), en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Número de fiscalizaciones en el ámbito operacional en el período t/N° de regulados (AFP-AFC-IPS) existentes en el mismo período t)</p>	n.m.	0 unidades	102 unidades	19 unidades	19 unidades	SI	101%	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Registro en planilla excel y /o reporte del workflow</p>	
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de categorías consideradas como riesgosas en la matriz de riesgos de la industria fiscalizada en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(( N° de categorías consideradas como riesgosas en el año t/N° de categorías en la matriz de riesgos de la industria en el año t)*100)</p>	s.i.	n.m.	21 %	31 %	30 %	SI	102%	12%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte a la Superintendente sobre resultado de riesgos de la Industria</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de áreas normativas del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía modificadas y / o perfeccionadas/N° de áreas normativas comprometidas para modificar al perfeccionamiento del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía)*100)</p>	0 %	0 %	100 %	100 %	100 %	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte a la Superintendente sobre la mantención del compendio normativa y reporte sobre la la planificación anual</p>	
<p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas respondidas por internet en el año t / N° de consultas respondidas por internet en el mismo período t)</p>	0 días	0 días	7 días	6 días	7 días	SI	108%	9%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informe en planilla excel con los datos de tiempo de respuesta y número de consultas por internet</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de usuarios que esperan menos de 20 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de de usuarios que esperan menos de 20 min para ser atendidos en la oficina de Santiago en el año t/N° de usuarios atendidos en la oficina de Santiago en el año t)*100)</p>	0.0 %	0.0 %	91.5 %	90.6 %	87.0 %	SI	104%	12%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Reporte obtenido del SW Total Pack</p>	
<p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados)</p>	0 número	0 número	9 número	8 número	8 número	SI	100%	12%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Encuesta efectuada por un consultor externo</p>	
<p>•Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Calificaciones de invalidez</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de calificaciones de invalidez evaluadas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((Número de calificaciones de invalidez evaluadas en período t/Número de calificaciones de invalidez solicitadas a evaluar en período t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	118 %	109 %	99 %	100 %	97 %	SI	104%	8%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Información de Comisiones MédicasRegistro de Solicitudes de calificaciones de invalidez presentadas. y registro de solicitudes de calificaciones de invalidez evaluadas en el período</p>	

