

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	CAPÍTULO	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. -Fiscalización de Fondos de Pensiones</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Promedio de fiscalizaciones en el ámbito financiero realizadas in situ a cada AFP en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Nº de fiscalizaciones financieras in situ realizadas en el año t a las AFPs y AFC/Suma de AFPs y AFC en el año t	S.I.	4 unidades 24/6	4 unidades 26/7	0 unidades 0/0	4 unidades 28/7	4 unidades 28/7	10%	<p>Reportes/Informes Reportes de los fiscalizadores sobre resultados de la fiscalización</p> <p>Reportes/Informes Actas de fiscalización</p>	1	1
<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>2 Promedio de fiscalizaciones en el ámbito de los Beneficios que otorgan las Instituciones Reguladas(AFP-IPS) en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Número de fiscalizaciones en el ámbito de los beneficios en el período t/Nª de regulados (AFP+ IPS) en el mismo período t	N.C.	N.C.	0 unidades 0/0	5 unidades 38/7	11 unidades 75/7	11 unidades 75/7	7%	<p>Formularios/Fichas Planillas Excel y /o Reporte del workflow</p>	2	2
<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>3 Promedio de fiscalizaciones en el ámbito operacional de las instituciones reguladas</p>	Número de fiscalizaciones en el ámbito operacional en el período t/Nº de regulados	N.M.	N.M.	0 unidades 0/0	17 unidades 136/8	98 unidades 784/8	19 unidades 150/8	10%	<p>Formularios/Fichas Registro en planilla excel y /o reporte del workflow</p>	3	3

	(AFP-AFC-IPS), en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(AFP-AFC-IPS) existentes en el mismo período t										
•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> 4 Porcentaje de categorías consideradas como riesgosas en la matriz de riesgos de la industria fiscalizada en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de categorías consideradas como riesgosas en el año t/N° de categorías de la matriz de riesgos de la industria en el año t)*100	S.I.	S.I.	N.M.	29 % (33/115)*100	20 % (23/115)*100	30 % (47/156)*100	12%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte a la Superintendent a sobre resultado de riesgos de la Industria	4	4
•Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía	<u>Eficacia/Producto</u> 5 Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(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	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/0)*100	0 % (0/2)*100	100 % (2/2)*100	100 % (2/2)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte a la Superintendent a sobre la mantención del compendio normativa y reporte sobre la la planificación anual		5
•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	<u>Calidad/Producto</u> 6 Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas respondidas por internet en el año t / N° de consultas respondidas por internet en	0 días 0/0	0 días 0/0	0 días 0/0	7 días 51805/7631	8 días 114465/15262	7 días 117516/16788	9%	<u>Formularios/Fichas</u> Informe en planilla excel con los datos de tiempo de respuesta y número de consultas por internet	5	6

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	el mismo período t										
<p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.</p> <p>-Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>7 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 Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI</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	0.0 % (0.0/0.0)* 100	0.0 % (0.0/0.0)* 100	0.0 % (0.0/1.0)* 100	89.8 % (12253.0/13643.0)*100	85.0 % (23193.0/27286.0)*100	87.0 % (23264.0/26740.0)*100	12%	Formularios/Fichas Reporte obtenido del SW Total Pack	6	7
<p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>8 Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados	0 número 0/0	0 número 0/0	0 número 0/0	0 número 0/4	8 número 30/4	8 número 31/4	12%	Reportes/Informes Encuesta efectuada por un consultor externo		8
<p>•Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.</p> <p>-Calificaciones de invalidez</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>9 Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t	N.M.	N.M.	0 días 0/0	55 días 1707606/3176	60 días 3780000/63000	65 días 4972500/76500	10%	Formularios/Fichas Informes de las comisiones médicas		9
<p>•Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.</p> <p>-Calificaciones de invalidez</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>10 Porcentaje de calificaciones de invalidez evaluadas</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Número de calificaciones de invalidez evaluadas en período t/Número de calificaciones de invalidez	90 % (36860/40956)*100	118 % (92997/78913)*100	109 % (72366/66258)*100	100 % (31176/31055)*100	99 % (63000/63500)*100	97 % (76500/78864)*100	8%	Formularios/Fichas Información de Comisiones Médicas Registro de Solicitudes de calificaciones		10

		solicitadas a evaluar en período t)*100	H: 0 M: 0	H: 44 (34409/78 913)*100 M: 56 (44504/78 913)*100	H: 108 (31819/29 540)*100 M: 110 (40547/36 718)*100	H: 54 (16835/311 76)*100 M: 46 (14341/311 76)*100	H: 52 (33000/635 00)*100 M: 47 (30000/635 00)*100	H: 55 (42075/76 500)*100 M: 45 (34425/76 500)*100		de invalidez presentadas. y registro de solicitudes de calificaciones de invalidez evaluadas en el período		
--	--	---	--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Notas:

1 Este tipo de fiscalización controla el cumplimiento de las normas y políticas relativas al ámbito financiero y técnico que las AFP aplican en la inversión de los recursos de los Fondos de Pensiones y fiscaliza a las Administradoras en materias de su incumbencia como, por ejemplo, estudio y control de balances de las AFP y de los Fondos de Pensiones, el cumplimiento de los límites de inversión, el cumplimiento del encaje y el capital mínimo requeridos por ley, y el control del valor de las cuotas de los Fondos de Pensiones

2 El objetivo de este tipo de fiscalizaciones es velar por el otorgamiento oportuno de las prestaciones a los afiliados a las AFP y sus beneficiarios y por el seguro que deben contratar las Administradoras con las Compañías de Seguros. Además, de velar por el otorgamiento correcto y oportuno de los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias.

3 Las fiscalizaciones operacionales tienen la siguiente composición:

Estimación SBR y cumplimiento:	98
Casos:	30
Agencias Calidad de servicio:	6
Operación Agencias:	16
Total	150

La diferencia en la meta para el indicador en el año 2012 con respecto a la del año 2011 se explica por el cambio en la metodología de contabilización de la fiscalización a agencias. Hasta ahora el número de fiscalizaciones en agencias se contabilizaba por cada agencia fiscalizada, independiente de la institución y / o el tema . A contar del año 2012 el número de fiscalizaciones en agencia se contabilizará por institución y temas de fiscalización.

4 Para la Supervisión Basada en Riesgo se incorporan, en el año 2012, la AFP Modelo y el IPS, agregando 23 y 18 categorías respectivamente, con respecto al año 2011, pero con niveles de riesgos en la partida sustancialmente mayores al promedio de la industria, esto sube las categorías consideradas riesgosas a un 30 %.

En la meta del año 2011, el indicador está simplificado por 23. El número de categorías que se clasifican son 156 y la meta para el año 2011 es que los regulados tengan solamente 23 de estas categorías clasificadas como riesgosas, es decir 20 % (1/5)

a. De acuerdo a la metodología diseñada y publicada en el sitio de la Superintendencia de Pensiones existen 5 áreas o macro procesos a ser evaluados en cada entidad. A saber: directorio, administración, gestión de riesgos, riesgo operacional y riesgo financiero.

b. Las categorías de Riesgo corresponden a cada una de las 23 sub áreas de riesgo que son evaluadas, como parte de las 5 áreas descritas anteriormente. Para el IPS son solamente 18 sub áreas de riesgo

Directorio

1. Aptitudes e idoneidad del Directorio
2. Definición y seguimiento de la política global de gestión de riesgos
3. Funcionamiento del Directorio y de los Comités de Directorio
4. Definición de la Estrategia
5. Gestión del Riesgo Reputacional

6. Política de Divulgación y Transparencia

Administración

- 7. Composición y Estructura de la Administración
- 8. Proceso de planificación y administración y divulgación y transparencia
- 9. Sistemas de Información de Gestión

Gestión de Riesgos

- 10. Cultura de gestión de riesgos
- 11. Gestión del Riesgo de Cumplimiento
- 12. Gestión del Riesgo Fiduciario

Riesgo Operacional

- 13. Riesgo en la relación con los afiliados
- 14. Riesgo de gestión de cuentas
- 15. Riesgo de beneficios
- 16. Riesgo tecnológico
- 17. Continuidad de negocio y recuperación de desastres
- 18. Riesgo de subcontratación

Riesgo Financiero

- 19. Riesgo del proceso de inversiones
- 20. Riesgo de mercado
- 21. Riesgo de crédito
- 22. Riesgo de liquidez
- 23. Riesgo de solvencia de la entidad

c. Cada una de estas categorías es evaluada, en una escala de 1 a 6 en cada entidad fiscalizada (6 AFP, la AFC y el IPS)), considerando el nivel de políticas y procedimientos que debe disponer cada entidad y la calidad de las p rácticas con que cumple sus políticas y desempeña sus procesos.

d. Categorías Riesgosas son todas aquellas categorías de riesgo de las entidades (6 AFPs , la AFC y el IPS) que hayan sido evaluadas con una calificación 4, 5 ó 6 de acuerdo a la metodología establecida en la resolución N° 42 de la S Pensiones de junio de 2010

5 Este es un indicador de especial importancia por la etapa en la cual se encuentra la Superintendencia, ya que es una de las funciones principales el dictar la normativa que rige a las AFPs y AFC, la que actualmente se encuentra en proceso de revisión de acuerdo al nuevo enfoque de supervisión basada en riesgos.

La SP ha comprometido para el año 2011 la modificación de dos normas:

- 1) Libro I, Título III, Letra A, ex Circular 1540, referida a Administración de Cuentas
- 2) Libro III. Título I, ex Circular 1535, referida a Beneficios del Sistema de Pensiones

La norma mencionada en el número 1), se encuentra en el proceso de revisión interna. Las etapas siguientes son revisión en las Divisiones y Fiscalía, luego correcciones sugeridas, luego publicación en web para comentarios externos, correcciones sugeridas y emisión de la norma.

En relación con la norma mencionada en el número 2, esta se encuentra en su etapa de publicación en web para comentarios externos, lo que implica que ya fue comentada por las Divisiones y Fiscalía, una vez que termine su etapa en el sitio Web de la SP se incorporarán los comentarios que se consideren pertinentes y luego se emitirá.

Particularmente, para el año 2012 se ha planteado la revisión normativa de dos áreas críticas en el desempeño de las AFPs que impactan directamente en el cliente final del Sistema de Pensiones (los trabajadores y pensionados). Las áreas normativas planificadas para revisar en el año 2011 son: 1.- Inversiones 2.-Beneficios II.

Esta medición es un desafío debido al cambio de fiscalización a supervisión basada en riesgo y el ajuste de normativa que esto implica.

6 Factores que afectan la estimación / meta del indicador para el año 2011

1. Incertidumbre respecto al verdadero nivel de actividad del indicador al momento de establecer la meta debido a que se incorporaron a la medición todas las unidades de la Superintendencia de Pensiones y no se tenían registros anteriores utilizando este método.

2.- Los tiempos promedio de respuesta a las consultas recibidas por Internet mejoraron debido a la posibilidad de conocer los tiempos utilizados por cada unidad en responder estas consultas.

3.- Capacitación y mayor soporte técnico por unidades especializadas, permiten resolver consultas directamente en Atención de Público las que anteriormente eran derivadas a estas unidades

El tiempo promedio de respuesta a las consultas web es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas web contestadas en un determinado período, definiéndose el tiempo de respuesta como la medición desde el momento (fecha) en que es registrada la recepción de la consulta web en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la SP, hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico.

7 Factores que afectan la estimación / meta del indicador para el año 2011

1.- Los tiempos de atención mejoraron debido a la incorporación de un séptimo módulo de atención en momentos de alta demanda durante el año 2011

2.- La capacitación sistemática al personal de atención presencial a partir del año 2011

3. Introducción de indicadores personales de rendimiento

8 Factores que afectan la estimación / meta del indicador para el año 2011

1.- La infraestructura e implementación de las nuevas dependencias han logrado, en tiempos menores a los previstos, mejorar la calidad de la atención.

2.- El tiempo de atención ha mejorado, lo que incide positivamente en los resultados de la encuesta de satisfacción usuaria..

En el puntaje considerado en la encuesta de satisfacción usuaria, relacionado con la satisfacción de la atención, se evalúan los siguientes atributos:

1.- atención general. 2.- tiempo de atención, 3.- tiempo de respuesta. 4.- conocimiento. 5.- profesionalismo. 6.- cortesía y trato. 7.- dicción y voz de quien le atiende.

Los atributos medidos dependen del canal de atención que está siendo evaluado

La escala de puntaje para cada atributo es de 1 a 10

Los canales de atención son cuatro: 1. Atención presencial 2.- Canal telefónico (call center) 3.- Atención vía internet (canal web) 4.- Correo postal

Se considera que uno de los parámetros más relevantes para la satisfacción usuaria, el tiempo de espera, ha evolucionado favorablemente debido a las mejoras introducidas en la forma de operar

9 Dado que el tiempo promedio de respuesta a las calificaciones de invalidez evaluadas se elevó después de la reforma previsional por las pensiones básicas solidarias de invalidez, este indicador adquiere importancia para conocer el comportamiento después de incrementar recursos médicos que equilibren el aumento de demanda por calificaciones.

El tiempo medido corresponde al número de días promedio anual de respuesta al total de solicitudes de calificación de invalidez que ingresan a las comisiones médicas, medido desde la fecha en que ingresa la solicitud al sistema de las CMR hasta la fecha en que dicha comisión médica emite el dictamen. Las fechas quedan registradas en el sistema de información de las comisiones médicas regionales (CMR), al cual la SP tiene acceso a través de una clave.

10 P.B.S.= Pensión Básica Solidaria. Tiene por objeto reducir la pobreza, ya sea en la vejez o en caso de incapacidad laboral, y proporcionar un coaseguro contra numerosos riesgos.

D.L.3.500. Comprende el sistema de pensiones basado en cuentas de capitalización individual (de AFP). Incluye a las antiguas cajas de previsión, que integraban el antiguo sistema de reparto.

Las solicitudes de invalidez se presentan con el fin de obtener la pensión de invalidez. Esta pensión es uno de los beneficios del sistema previsional que se concede a todo afiliado que ha sido declarado inválido por una Comisión Médica de la Superintendencia de Pensiones.

Supuesto Meta:

1 Sin supuestos asociados

2 Sin supuestos asociados

3 El N° de regulados se mantiene constante: 6 Administradoras de Fondos de Pensiones, 1 Administradora Fondos de Cesantía, 1 Instituto de Previsión Social

4 Los riesgos asociados al IPS y a la AFP Modelo no difieren sustancialmente de los proyectados para estas instituciones antes de la aplicación de la matriz de riesgos.

5 El aumento de consultas recibidas por internet durante el año 2012, no es mayor a un 12 % sobre el número de consultas recibidas por internet durante el año 2011

6 La demanda por atención presencial cae levemente en el año 2012 con respecto al año 2011, asumiendo un aumento de consultas por el sitio web,

0