

## VERSIÓN LEY AÑO 2019

<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	Formula de Cálculo	Efectivo 2015	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Efectivo a Junio 2018	Meta 2019	Notas
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<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</p>	<p>93 días 5074126/54 584</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>69 días 3974038/57 722</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>62 días 3502865/56 250</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>65 días 1964208/29 996</p> <p>H: 0 0/0 M: 0 0/0</p>	<p>66 días 4240368/64 248</p> <p>H: 66 2077812/31 482 M: 66 2162556/32 766</p>	1
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>2 Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t /N° de regulados en el año t</p>	<p>201 unidades 1609/8</p>	<p>207 unidades 1658/8</p>	<p>213 unidades 1703/8</p>	<p>70 unidades 559/8</p>	<p>218 unidades 1744/8</p>	2
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>3 Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF-CM) realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos, en el año t</p>	<p>N° de Unidades Estándares de Fiscalización realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos en el año t/N° de Subcomisiones</p>	<p>17.4 unidades 852.0/49.0</p>	<p>20.2 unidades 992.0/49.0</p>	<p>21.3 unidades 1042.0/49.0</p>	<p>11.0 unidades 540.0/49.0</p>	<p>21.6 unidades 1058.0/49.0</p>	3

(SCOMP) y de los asesores previsionales.	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Médicas en el año t							
•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.	<u>Eficiencia/Producto</u>  4 Porcentaje de regulados fiscalizados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de regulados (AFP,s+AFC+IPS) fiscalizados en el año t/N° de regulados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.)*100	100 % (8/8)*100	100 % (8/8)*100	100 % (8/8)*100	100 % (8/8)*100	100 % (8/8)*100	100 % (8/8)*100	4
•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.	<u>Eficiencia/Producto</u>  5 Porcentaje de Subcomisiones Médicas fiscalizadas en el año t.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de Subcomisiones Médicas fiscalizadas en el año t/N° de Subcomisiones Médicas en el año t.)*100	100 % (49/49)*100	100 % (49/49)*100	100 % (49/49)*100	51 % (25/49)*100	96 % (47/49)*100	96 % (47/49)*100	5
•Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.	<u>Calidad/Producto</u>  6 Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de las notas de cada encuestado en el año t/N° de encuestados en el año t	0.0 número 0.0/0.0  H: 0.0  M: 0.0	7.9 número 5219.0/664. 0  H: 0.0  M: 0.0	8.0 número 3651.0/456. 0  H: 0.0  M: 0.0	N.M.	8.0 número 4000.0/500. 0  H: 8.1 2065.0/255. 0  M: 7.9 1935.0/245. 0	8.0 número 4000.0/500. 0  H: 8.1 2065.0/255. 0  M: 7.9 1935.0/245. 0	6
•Atención y educación	<u>Calidad/Producto</u>	Sumatoria de tiempos de	10 días	10 días	10 días	9 días	10 días	10 días	7

previsional a los usuarios del sistema y el público en general.	7 Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el año t/N° de consultas respondidas por internet, canal postal y presencial en el año t	305214/304 64  H: 0 M: 0	266400/277 09  H: 0 0/0 M: 0 0/0	0/0  H: 10 145704/139 82 M: 9 87530/9384	109385/120 16  H: 10 72023/7577 M: 9 38058/4439	239723/252 34  H: 10 143834/151 40 M: 9 95889/1009 4	
•Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.	<u>Calidad/Producto</u>  8 Porcentaje de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de usuarios que esperan menos de 10 minutos 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	76.2 % (17519.0/22979.0)*100  H: 0.0 M: 0.0	84.2 % (18207.0/21625.0)*100  H: 0.0 (0.0/0.0)*10 0 M: 0.0 (0.0/0.0)*10 0	71.8 % (14722.0/20500.0)*100  H: 71.8 (8455.0/11773.0)*100 M: 71.8 (6267.0/8727.0)*100	79.3 % (8447.0/10646.0)*100  H: 79.3 (5150.0/6494.0)*100 M: 79.3 (3293.0/4152.0)*100	79.0 % (17662.0/22357.0)*100  H: 79.0 (10597.0/13414.0)*100 M: 79.0 (7065.0/8943.0)*100	8

Notas:

1 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 Comisiones Médicas Regionales (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 esta Superintendencia tiene acceso a través de una clave.

2 El indicador se diseña con base en la Unidad Estándar de Fiscalización (UEF). La UEF es una unidad creada para medir la cantidad de tiempo de trabajo requerida para realizar distintos tipos de fiscalizaciones, considerando las diferencias de tamaño y complejidad que éstas tienen. Se consideran tres áreas de fiscalización: Operaciones, Beneficios y Financiera.

La cantidad de UEF necesaria para realizar cada fiscalización, según el tipo (compleja o simple), enfoque (preventivo, cumplimiento y seguimiento) y área (Operaciones, Beneficios y Financiera), es la siguiente:

- 1) Seguimiento, en cualquiera de las tres áreas, tipo simple 1 UEF, tipo compleja 2 UEF.
- 2) Preventivas, área de Operaciones o Beneficios, tipo simple 5 UEF, tipo compleja 7 UEF.
- 3) Preventivas, área Financiera, tipo simple 6 UEF, tipo compleja 7 UEF.
- 4) Cumplimiento Normativo, área de Operaciones o Beneficios, tipo simple 3 UEF, tipo compleja 4 UEF.
- 5) Cumplimiento Normativo, área Financiera, tipo simple 0,6 UEF, tipo compleja 1 UEF.

En cada año calendario, las respectivas Divisiones asignan el tiempo de trabajo disponible a la ejecución del Plan de Fiscalización anual, el que se aprueba por una Resolución del Superintendente.

Este indicador, para el año 2019 se compone de: 373 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito de los beneficios; 672 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito operacional; 699 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito financiero.

3 Las Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) de las Comisiones Médicas, corresponden a un concepto que busca estimar y ponderar el esfuerzo e insumo de recursos aplicados a las fiscalizaciones, considerando variables como el tipo de fiscalización, ya sean Técnicas o Administrativas, de Cumplimiento o Seguimiento, o según su condición sean Estándar o Complejas, lo que va de acuerdo con la mayor o menor exigencia técnica implícita.

De acuerdo a lo anterior, la unidad de medición de: 1 Unidad Técnica Estándar, equivale a 4 UEF; 1 Unidad Técnica Compleja, equivale a 8 UEF; 1 Unidad Administrativa Estándar, equivale a 6 UEF y 1 Unidad Administrativa Compleja, equivale a 12 UEF.

Este indicador, para el año 2019, se compone de: 373 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito técnico y 685 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito administrativo.

4 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 6 AFP, 1 AFC y 1 IPS. La SP en su rol fiscalizador, llevará a cabo fiscalizaciones de acuerdo a lo siguiente: una fiscalización en terreno y una remota a cada AFP y AFC en los ámbitos financieros, operacionales y de beneficios y una fiscalización en terreno y una remota al IPS en los ámbitos operacionales y de beneficios.

5 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos administrativos y técnicos de las Comisiones Médicas (CM). El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 49 CM. Cada año calendario, se realizará una Fiscalización Administrativa o Técnica a cada una de las Comisiones Médicas, de acuerdo a la evaluación del riesgo efectuada en el periodo anterior.

6 El indicador representa el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Superintendencia de Pensiones en las oficinas de atención de público, canal telefónico, sitio web y correo postal, a través de la aplicación de una encuesta con cobertura a nivel nacional utilizando los siguientes medios: presencial, para el canal presencial en todas las oficinas de atención de público con más de 1 año de operación; virtual o internet, para el canal de atención web; y telefónica, para los canales de atención telefónica y correo postal.

El índice se elabora a partir de 6 atributos evaluados (atención, tiempo de atención, tiempo de respuesta, conocimiento y profesionalismo, cortesía y trato, dicción y voz de quien le atiende), en una escala de 1 a 10, donde 1 es ?pésimo? y 10 es ?excelente?. El número de aspectos a evaluar varía dependiendo del canal de atención empleado por el usuario.

La muestra corresponde a hombres y mujeres que utilizaron alguno de los canales de atención de la Superintendencia de Pensiones, es representativa del universo de atenciones de la Superintendencia de Pensiones, y define el número de encuestados de cada canal de atención (presencial, web, postal y telefónico) en función de los volúmenes de atención de cada uno de ellos.

7 El tiempo promedio de respuesta a las consultas recibidas por canal internet, canal postal y presencial, es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas contestadas en un determinado periodo.

Se define el tiempo de respuesta como la medición desde el momento (fecha) en que es registrada la recepción de la consulta en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Superintendencia de Pensiones hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico o vía oficio.

El indicador incluye consultas recibidas en los distintos canales habilitados por la SP, reclamos, solicitudes y otras peticiones ingresadas como presentaciones en la SP.

8 Este tiempo es medido desde que el usuario obtiene número para atención en el Total Pack de la oficina de atención de público en Santiago hasta que es llamado por un analista para ser atendido en el módulo respectivo.