

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	<b>CAPÍTULO</b>	06

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 entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de Infracciones Detectadas por Fiscalización, respecto actividades de fiscalización contempladas en la Planificación del Departamento de Inspección.</p> <p><small>Aplica Enfoque de Género: NO</small></p>	<p>((Cantidad de Entidades con Infracciones Detectadas por Fiscalización en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas en año t)*100)</p>	48.6 %	53.9 %	49.5 %	49.0 %	49.1 %	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes de Cierre de las Actividades de Fiscalización del Departamento Inspección.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión</p>	
<p>•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</p>	<p><i>Eficacia/Resultado Intermedio</i></p> <p>Porcentaje de infracciones corregidas en Refiscalización a entidades infractoras.</p> <p><small>Aplica Enfoque de Género: NO</small></p>	<p>((Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infrcciones en año t)*100)</p>	85.3 %	77.1 %	88.1 %	89.1 %	88.5 %	SI	101%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes de Cierre de las Actividades de Seguimiento a las Entidades Infractoras, por parte del Departamento Inspección.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión</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)
●Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de beneficios pagados e individualizados  Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto beneficios individualizados en el año t/Monto beneficios emitidos en el año t)*100)	94.94 %	97.29 %	98.61 %	99.97 %	98.46 %	SI	102%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de beneficios individualizados, generados por el Subdepartamento de Fondos Nacionales  <u>Reportes/Informes</u> Balances contables mensuales de entidades operadoras  <u>Formularios/Fichas</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión	
●Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	<u>Economía/Producto</u>  Incremento esperado del Gasto en Subsidio por Incapacidad Laboral - SIL  Aplica Enfoque de Género: NO	((Gasto en SIL CCAF año actual/suma del gasto agregado móvil del sistema CCAF últimos 10 años)*100)	20.35 número	17.69 número	18.18 número	14.87 número	16.49 número	SI	111%	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Informes emanados de la Base de Datos de control SIL  <u>Reportes/Informes</u> Reportes estadísticos elaborados por el Subdepartamento Actuarial  <u>Base de Datos/Software</u> Informes del gasto en SIL  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión	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>●Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de cometidos de fiscalización ejecutados en el año t/N° de cometidos de fiscalización programados en el Plan Anual de Fiscalización del año t)*100)</p>	76.44 %	0.00 %	91.67 %	98.25 %	92.17 %	SI	107%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reportes de actividad de fiscalización del Depto. de Inspección</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resolución que aprueba el Plan Anual de Fiscalización</p>	2
<p>●Estudios e investigaciones.</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de estudios e informes técnicos realizados en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de estudios realizados en el año t/N° de estudios comprometidos en el año t)*100)</p>	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	100.00 %	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Programación anual de estudios a realizar</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Estudios realizados en el año</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión</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>•Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de actividades de difusión y extensión efectivamente realizadas en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de actividades de difusión y extensión realizadas en el año t /N° de actividades de difusión y extensión programadas en el año t)*100)</p>	458.33 %	103.33 %	97.30 %	105.00 %	96.67 %	SI	109%	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Ejecución del Plan Anual de Difusión</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Resoluciones de cometidos funcionarios, para difusión en regiones</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resolución que aprueba el Plan Anual de Difusión y Extensión</p>	3
<p>•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP /N° de usuarios atendidos )</p>	16 minutos	13 minutos	14 minutos	5 minutos	7 minutos	SI	134%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico de medición del tiempo de espera en atención usuarios</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión</p>	4

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)
•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo promedio anual de respuesta en la emisión de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución.  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de tiempo de tramitación de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas en el año t/N° de dictámenes emitidos en el año t, recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas)	42 días	41 días	40 días	20 días	37 días	SI	186%	10%	<u>Reportes/Informes</u> informes estadísticos del sistema de control de expedientes - Workflow  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión	5
•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de variación entre denuncias resueltas y denuncias asignadas  Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de denuncias resueltas en el año t/(N° de denuncias en stock en el año t-1 + (N° de denuncias ingresadas en el año t - N° de denuncias en stock))*100)	79.76 %	100.86 %	80.73 %	88.99 %	81.00 %	SI	110%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes de actividad de fiscalización del Depto. de Inspección  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión	6

(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	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

- 1.-El resultado del indicador a diciembre de 2012 (14,87%), es inferior en un 11% respecto del estimado (16,49%). Lo anterior, debido a que el gasto real aumentó durante el año 2012 solo en un 5,8% respecto del año 2011, lo que afectó nuestra estimación, es decir, se pensó que el gasto en el año 2012 iba a ser mayor. Una razón por la cual el gasto se ha mantenido, es la mayor fiscalización que la SUSESO comenzó a ejercer sobre las CCAF a contar de mediados del año 2012 cuando se puso en marcha el nuevo sistema de información especialmente diseñado para controlar la administración del Régimen SIL que hacen las CCAF.
- 2.-Producto de la Promulgación de la Ley 20.545 (Postnatal Parental), hubo que efectuar una modificación al plan anual original para incorporar la gran cantidad de actividades de fiscalización requeridas por la autoridades, esto además provocó destinar una mayor cantidad de horas de auditor a efectuar las actividades y además actividades de refuerzo efectuadas por funcionarios de otros departamentos o áreas.
- 3.-La causa principal obedece a la promulgación de la Ley 20.545, respecto del Post natal Parental. La amplia difusión que se dio desde La Presidencia, necesariamente provocó un mayor número de apariciones de la Superintendencia en los medios masivos de comunicación.
- 4.-Existe un sobre cumplimiento del 34% respecto de la meta definida para el año 2012, ya que al momento de efectuar esta estimación (Julio de 2011), no se contaba con la claridad de cifras, efectivas ya que la incorporación de la tecnología aportada por Total Pack, fue a partir de enero de 2012. Esta situación fue corregida respecto de la definición de la meta para el año 2013, ya que a junio de 2012 se conocía más ciertamente la situación de este indicador.
- 5.-Existe un sobre cumplimiento del 86% respecto de la meta definida para el año 2012, ya que al momento de efectuar esta estimación (Julio de 2011), no se contaba con la claridad de cifras en la categorización de "Licencias Médicas sometidas a Procedimiento Abreviado de Resolución". Esta situación fue corregida respecto de la definición de la meta para el año 2013, ya que en enero se incorporó esta materia por separado en nuestro workflow institucional y a junio de 2012 se conocía más ciertamente la situación de este tipo de licencias.
- 6.-Este indicador presente un sobrecumplimiento del 10% respecto de la meta, esto producto de la constante preocupación y el menor tiempo de demora que durante el año 2012 han registrado las CCAF en aportar los antecedentes necesarios para resolver, aumentando de este modo el número que históricamente de finiquitaban durante un año calendario, a este indicador se le hará un seguimiento durante el primer semestre de 2013, de tal manera que de mantener esta tendencia, se ajuste la meta a un valor más cercano.