

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	CAPÍTULO	06

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Estudios e investigaciones.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de estudios realizados en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(N° de estudios realizados en el año t/N° de estudios comprometidos en el año t)*100	N.M.	0.00 % (0.00/0.00)*100	100.00 % (15.00/15.00)*100	53.33 % (8.00/15.00)*100	100.00 % (15.00/15.00)*100	100.00 % (16.00/16.00)*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>	1	1
•Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de actividades de difusión y extensión efectivamente realizadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</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	N.M.	0.00 % (0.00/0.00)*100	458.33 % (275.00/60.00)*100	50.00 % (45.00/90.00)*100	95.56 % (86.00/90.00)*100	96.88 % (93.00/96.00)*100	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>	2	2

										Formularios/Fichas Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión Reportes/Informes Resolución que aprueba el Plan Anual de Difusión y Extensión		
<ul style="list-style-type: none"> •Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social. •Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios. 	<u>Calidad/Productos</u> 3 Tiempo promedio anual de respuesta en la emisión de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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	52 días 1685503/ 32362	51 días 859602/ 16927	42 días 1094146/ 26045	43 días 669401/ 15694	41 días 980000/ 24000	40 días 1000000/ 25000	10%	Reportes/Informes informes estadísticos del sistema de control de expedientes - Workflow Reportes/Informes Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión	3	3
<ul style="list-style-type: none"> •Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social. •Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social. 	<u>Eficacia/Productos</u> 4 Porcentaje de beneficios pagados e individualizados Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Monto beneficios individualizados en el año t/Monto beneficios emitidos en el año t)*100	80.45 % (4665001 57.00/579 856328.0 0)*100	79.04 % (3969737 58.00/502 240973.0 0)*100	94.94 % (6667117 27.00/702 227560.0 0)*100	97.24 % (33747197 6.00/34704 1174.00)*1 00	90.75 % (27030380 0.00/29786 5264.00)*1 00	98.00 % (4423517 95.34/451 379383.0 0)*100	10%	Reportes/Informes Informe de beneficios individualizados, generados por el Subdepartamento de Fondos Nacionales Reportes/Informes	4	4

										mes Balances contables mensuales de entidades operadoras		
										Formularios/Fi chas Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión		
<ul style="list-style-type: none"> •Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios. 	<u>Calidad/Productos</u> 5 Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP) Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP /Nº de usuarios atendidos	19 minutos 1233613/ 64921	17 minutos 1489329/ 85865	16 minutos 1282955/ 80185	14 minutos 645163/448 03	15 minutos 1050000/70 000	14 minutos 1008000/ 72000	10%	<u>Reportes/Infor mes</u> Informe estadístico de medición del tiempo de espera en atención usuarios <u>Reportes/Infor mes</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión	5	5
<ul style="list-style-type: none"> •Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social. •Estudios e investigaciones. •Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones. •Administración de los Fondos Nacionales de 	<u>Economía/Productos</u> 6 Incremento esperado del Gasto en Subsidio por Incapacidad Laboral - SIL Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Gasto en SIL CCAF año actual/suma del gasto agregado movil del sistema CCAF últimos 10 años)*100	19.29 número (1603738 74.00/831 536318.0 0)*100	0.00 número (0.00/0.00) *100	20.35 número (2505381 66.00/123 1153360. 00)*100	18.17 número (12204382 5.00/67167 6096.00)*1 00	19.02 número (28050000 0.00/14748 47559.00)* 100	18.97 número (2950000 00.00/155 5000000. 00)*100	10%	<u>Base de Datos/Softwar e</u> Informes emanados de la Base de Datos de control SIL <u>Reportes/Infor mes</u> Reportes estadísticos elaborados por el Subdepartame	6	6

Seguridad Social.										nto Actuarial <u>Base de Datos/Software</u> e Informes del gasto en SIL <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión		
<ul style="list-style-type: none"> •Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social. •Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios. 	<u>Eficiencia/Productos</u> 7 Porcentaje de variación entre denuncias resueltas y denuncias asignadas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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	0.00 %	S.I.	79.76 % (1316.00/1650.00)*100	51.31 % (353.00/688.00)*100	0.00 %	79.94 % (550.00/688.00)*100	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	7	7
<ul style="list-style-type: none"> •Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social. •Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios. 	<u>Eficiencia/Productos</u> 8 Cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de cometidos de fiscalización efecutados en el año t/N° de cometidos de fiscalización programados en el Plan Anual de Fiscalización del año t)*100	0.00 %	S.I.	76.44 % (506.00/662.00)*100	23.68 % (27.00/114.00)*100	0.00 %	91.30 % (105.00/115.00)*100	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	8	8

										<u>Reportes/Informes</u> Resolución que aprueba el Plan Anual de Fiscalización		
<p>•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>9 Porcentaje de Entidades con Infracciones Detectadas por Fiscalización, respecto al total de entidades fiscalizadas.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Cantidad de Entidades con Infracciones Detectadas por Fiscalización en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas en año t)*100</p>	<p>85.2 % (178.0/209.0)*100</p>	<p>53.3 % (112.0/210.0)*100</p>	<p>48.6 % (102.0/210.0)*100</p>	<p>5.3 % (10.0/188.0)*100</p>	<p>52.1 % (98.0/188.0)*100</p>	<p>49.5 % (93.0/188.0)*100</p>	<p>10%</p>	<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>9</p>	<p>9</p>
<p>•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Final</u></p> <p>10 Porcentaje de Entidades sin Infracciones detectadas por Refiscalización (Seguimiento) a Entidades Infractoras.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infracciones en año t)*100</p>	<p>80.3 % (143.0/178.0)*100</p>	<p>80.4 % (90.0/112.0)*100</p>	<p>85.3 % (87.0/102.0)*100</p>	<p>3.1 % (3.0/98.0)*100</p>	<p>76.5 % (75.0/98.0)*100</p>	<p>87.5 % (28.0/32.0)*100</p>	<p>10%</p>	<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>	<p>10</p>	<p>10</p>

Notas:

1 Se entenderá como estudio realizado, aquel que se ejecuta en los términos planificados, y que están referidos al comportamiento y evolución que registran los diversos regímenes de previsión y seguridad social, tales como Informes anuales sobre Crédito Social; gastos de administración CCAF (Cajas de Compensación de Asignación Familiar) Carteras de Inversiones Mutualidades de Empleadores de la Ley 16.744.

2 El Plan Anual de Difusión contempla tanto actividades de extensión, de difusión interna y externa y publicación de contenidos en portal web

3 Este indicador mide el tiempo promedio de tramitación de dictámenes resolutivos sobre apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas.

4 Se entiende por beneficios individualizados el gasto incluido en el informe financiero que está respaldado por archivos planos que contienen nóminas de beneficiarios que tuvieron derecho a pago de los respectivos beneficios.

5 La atención prestada al usuario implica orientación jurídica, asistencia en la elaboración de la presentación y derivación al organismo competente, cuando se trata de materias que no son de nuestra competencia.

6 El indicador propuesto captura el incremento marginal del gasto en SIL(Subsidio por Incapacidad Laboral), donde "Gasto en SIL CCAF año actual" corresponde al Gasto Anual que han informado y pagado la CCAF(Cajas de Compensación de Asignación Familiar) por concepto SIL en el año en curso, incluido el pago de cotizaciones previsionales, y "suma del gasto agregado móvil del sistema CCAF últimos 10 años" corresponde a la sumatoria de todos los gastos anuales que han informado y pagado las CCAF por concepto de SIL (incluye cotizaciones previsionales) desde los últimos 10 años hasta el año en curso.

Nota: Estos Datos deben ser ajustados por inflación, dado que hay que comparar los años anteriores a pesos del año actual.

7 Se trata de un indicador nuevo que mide las denuncias por afiliación fraudulenta a las CCAF (Cajas de Compensación de Asignación Familiar).

El resultado obtenido durante el año 2009 se vio duplicado respecto del comportamiento esperado de acuerdo al nivel de ingreso de denuncias por esta materia, debido a un plan especial de fiscalización dirigido a las CCAF. Además, se impartieron instrucciones mediante circulares que regulan el procedimiento de afiliación a las CCAF. Todo lo anterior, apoyado por denuncias sobre este tema efectuadas por equipos periodísticos en programas de televisión.

8 El desvío de recursos de horas auditor se puede producir por alguna fiscalización extraprogramática, las cuales se generan producto de repetidas situaciones anómalas detectadas en la acción fiscalizadora programada, cuya relevancia implica posponer alguna actividad de fiscalización previamente programada.

9 Este indicador está construido considerando las entidades que presentan infracciones al momento de la fiscalización en terreno. El valor de este indicador debería presentar un comportamiento decreciente, como efecto del resultado de la acción fiscalizadora y la capacitación constante que se efectúa a los fiscalizados.

En cuanto a la meta comprometida para el año, hemos considerado siempre como referencia el resultado de la gestión del año inmediatamente anterior, aspirando a una disminución en el resultado del indicador. Se entiende por entidades fiscalizadas, "aquellas entidades administradoras de algún régimen fiscalizado por esta Superintendencia, incorporadas en el Plan Anual de Fiscalización"

Se entiende por infracción "cualquier incumplimiento a instrucciones impartidas por este Organismo, contravenciones a disposiciones legales o deficiencias operativas en la administración de recursos públicos o de sus afiliados"

10 Este indicador se construye considerando las respuestas que remiten las entidades y respecto de la cual dan cuenta de los resultados de las observaciones efectuadas en las fiscalizaciones realizadas.

El valor de este indicador debería presentar un comportamiento ascendente, debido a que permite perfeccionar y optimizar el sistema, considerando un incremento en los resultados de la fiscalización.

Supuesto Meta:

1 No existen elementos externos que afecten el cumplimiento de este indicador.

2 No existen elementos externos que afecten el cumplimiento de este indicador.

- 3 No existen elemento externos que afecten el cumplimiento de este indicador.
- 4 la meta se cumple siempre que exista una correcta nominación de los beneficios pagados por parte de las entidades administradoras.
- 5 No existen elemento externos que afecten el cumplimiento de este indicador.
- 6 la meta se cumple cuando las CCAF (Cajas de Compensación de Asignación Familiar) transmiten oportunamente los archivos planos con la información, es decir, dentro de los primeros 15 días del mes siguiente al que corresponde la información.
El cumplimiento de esta meta se vería alterado frente a una epidemia a gran escala en la población beneficiaria de SIL (Subsidio por Incapacidad Laboral)
- 7 El número de denuncias es variable, por lo que se considerará como meta el comportamiento histótico de denuncias por afiliación fraudulenta a las CCAF(Cajas de Compensación de Asignación Familiar)
- 8 La meta comprometida se cumplirá si no se presentan situaciones especiales que impliquen desviar el recurso horas auditor, a otras actividades de fiscalización no contempladas en el Plan Anual de Fiscalización.
- 9 No existen elemento externos que afecten el cumplimiento de este indicador.
- 10 No existen elemento externos que afecten el cumplimiento de este indicador.