

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<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 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
<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 Desagregación por Sexo: 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>	103.33 %	97.30 %	105.00 %	53.92 %	97.70 %	98.00 %	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>	1

<sup>1</sup> Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
•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 Desagregación por Sexo: NO	(Sumatoria de tiempo de tramitación de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas en el año t/Nº de dictámenes emitidos en el año t, recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas)	41 días	40 días	20 días	18 días	18 días	18 días	15%	<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	2
•Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de beneficios pagados e individualizados, con cargo a los Fondos Nacionales administrados por esta Superintendencia.  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Monto beneficios individualizados en el año t/Monto beneficios emitidos en el año t)*100)	97.29 %	98.61 %	99.97 %	99.94 %	99.50 %	99.80 %	20%	<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	3
•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	<u>Calidad/Producto</u>  Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP)  Aplica Desagregación por Sexo: NO	(Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP /Nº de usuarios atendidos )	13 minutos	14 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico de medición del tiempo de espera en atención usuarios  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
•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 Desagregación por Sexo: NO	((Gasto en SIL CCAF año actual/suma del gasto agregado movil del sistema CCAF últimos 10 años)*100)	17.69 número	18.18 número	14.87 número	15.15 número	15.03 número	14.42 número	10%	Base de Datos/Software Informes emanados de la Base de Datos de control SIL  <u>Reportes/Informes</u> Reportes estadísticos elaborados por el Subdepartamento Actuarial  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión	5
•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización.  Aplica Desagregación por Sexo: 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 %	91.67 %	98.25 %	42.57 %	92.29 %	92.61 %	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  <u>Reportes/Informes</u> Resolución que aprueba el Plan Anual de Fiscalización	6
•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Actividades de Fiscalización con Infracciones Detectadas en la ejecución del Plan Anual de Fiscalización.  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Numero de de Actividades de Fiscalización desarrolladas en año t con Infracciones Detectadas /Número de Actividades de Fiscalización efectuadas en año t. )*100)	53.9 %	49.5 %	49.0 %	24.8 %	48.9 %	48.4 %	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de Cierre de las Actividades de Fiscalización del Departamento Inspección.  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	Notas
•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de actividades de fiscalización con infracciones corregidas, en seguimiento a actividades de fiscalización en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infracciones en año t)*100)	77.1 %	88.1 %	89.1 %	81.1 %	88.6 %	90.3 %	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de Cierre de las Actividades de Seguimiento a las Entidades Infractoras, por parte del Departamento Inspección.  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión	8

Notas:

1.-El Plan Anual de Difusión de la Superintendencia de Seguridad Social consiste en una Resolución dictada por el Jefe de Servicio, que contiene la programación de las actividades de extensión, de difusión interna y externa, y publicación de contenidos en portal web, que se realizarán en el año.

2.-Este indicador mide el tiempo promedio de tramitación de apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas sometidas a Procedimiento Abreviado de Resolución, es decir, sólo a aquellos casos cuyo dictamen se elabora con los antecedentes presentados por el usuario al momento de realizar la apelación ante la Superintendencia y respecto de los cuales no es necesario solicitar antecedentes complementarios a entidades externas o fiscalizadas, cuyo producto final se materializa en un dictamen emitido por este Organismo Fiscalizador.

3.-Se entiende por beneficios individualizados aquellos en los cuales se identifica al usuario que lo percibió y el origen de este beneficio, cuyo gasto se encuentra incluido en el informe financiero que está respaldado por archivos planos que contienen las nóminas de beneficiarios que tuvieron derecho a pago de los respectivos beneficios en el mes anterior al informado, los que se financian con cargo a los Fondos Nacionales administrados por esta Superintendencia.

4.-Este indicador mide el tiempo que debe esperar un usuario en el CIAP (Centro Integrado de Atención de Público) para efectuar el ingreso de una apelación o reclamo ante esta Superintendencia.El Centro Integrado de Atención de Público comprende todos los espacios de atención presencial del Servicio que reciben consultas y apelaciones y que orientan al usuario.Dipres aprobó para el período 2013-2015 la implementación de agencias regionales conjuntamente con la Superintendencia de Pensiones, adicionales a las ya existentes (Antofagasta, Concepción y Puerto Montt) Para el año 2013 de habilitaron las agencias de Arica, Atacama, Maule y Coyhaique. Para el año 2014 se proyecta habilitar las agencias de Tarapacá, Coquimbo, Araucanía y Magallanes y finalmente para el año 2015 las agencias de Valparaíso, de los Ríos y O'Higgins.

5.-El indicador propuesto captura el incremento marginal del gasto en SIL (Subsidio por Incapacidad Laboral) referido a trabajadores afiliados a FONASA, cuyo empleador se encuentra adherido a alguna CCAF, donde, por una parte "Gasto en SIL CCAF año actual" corresponde al Gasto Anual que han informado y pagado las CCAF (Cajas de Compensación de Asignación Familiar) por concepto SIL en el año en curso, incluido el pago de cotizaciones previsionales, y por otra parte, "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 el mismo concepto dentro de los últimos 10 años. Estos Datos son actualizados por variables como la inflación, puesto que se debe comparar los años anteriores a pesos del año actual.

6.-El Plan Anual de Fiscalización, se confecciona según los requerimientos establecidos por cada uno de los Departamentos o Unidades de esta Superintendencia. Dicho plan se basa en situaciones o materias específicas que se requiere fiscalizar, con el fin de prevenir alguna infracción por parte de las entidades que son fiscalizadas por este Servicio.

7.-Este indicador está construido considerando las entidades que presentan infracciones al momento de ejecutar las actividades de fiscalización. 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. 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"

8.-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. Las infracciones corregidas se verifican mediante oficio que envía la entidad infractora, dando cuenta de las medidas adoptadas para subsanar la infracción de que se trata. Cabe señalar que la corrección de una infracción por parte de una entidad, toma al menos 30 días en ser corregida, por lo que se considerará para lo anterior sólo aquellas actividades desarrolladas hasta noviembre del año en que se efectúa la medición.