

# FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2015

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN MEI

Marco	Ambito de Gestión	Area Prioritaria	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance		
			I		
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Ambito de Gestión	Area Prioritaria	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	-------------------	------------------	------	-------	---

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). Ponderación objetivo 1: 60.00%

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	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 el mismo período t	6 días	Mediana	10.00	1
2	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	(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	93.0 %	Mediana	10.00	2
3	Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t	58 días	Menor	5.00	3
4	Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.	Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados	8 número	Menor	5.00	4
5	Promedio de Unidades Estándares de	Fiscalizaciones	197	Alta	30.00	5

Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t	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	unidades			
---	---	----------	--	--	--

1 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 periodo.  
Se define 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 Superintendencia de Pensiones hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico.

2 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

3 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.

4 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 Santiago, Arica, Antofagasta, Copiapó, Talca, Concepción, Puerto Montt y Coyhaique; virtual o internet, para el canal de atención Web; y telefónica, para los canales de atención telefónica y correo postal.

5 El indicador se diseña en base al concepto de Unidad Estándar de Fiscalización (UEF), con la finalidad de homogeneizar las distintas clases de ejercicios de fiscalización. De esta manera la UEF es la unidad de fiscalización más sencilla realizada a los regulados, lo que permite relativizar las fiscalizaciones por sus complejidades y uso de recursos.

Los ámbitos de fiscalización pueden ser: cumplimiento, preventiva y de seguimiento; y los grados de complejidad pueden ser simples o complejos.

- Una fiscalización de cumplimiento simple equivale a 3; 0,6 y 3 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

- Una fiscalización de cumplimiento compleja equivale a 4; 1 y 4 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

- Una fiscalización preventiva simple equivale a 5; 6 y 5 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

- Una fiscalización preventiva compleja equivale a 7; 8 y 7 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

- Una fiscalización de seguimiento simple equivale a 1; 1 y 1 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

- Una fiscalización de seguimiento compleja equivale a 2; 2 y 2 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

Este indicador, para el año 2015, se compone de: 338 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito de los beneficios; 608 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito operacional; 629 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito financiero.

## 2. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2). Ponderación Objetivo 2: 30.00%

N°	Indicador
1	Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t
3	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
5	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t
6	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t

7	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
8	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t

3. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3). Ponderación Objetivo 3: 10.00%

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
1	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	92 %	Menor	5.00
2	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100.00 %	Menor	5.00