

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</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: NO 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>	54 días 3591773/ 66354	53 días 3214361/ 60640	58 días 3030008/ 52133	99 días 511850/515 4	58 días 3569958/61 551	75 días 4162800/ 55504	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes de las comisiones médicas</p>	1
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</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>	0 unidades 0/0	205 unidades 1637/8	197 unidades 1577/8	90 unidades 721/8	197 unidades 1575/8	203 unidades 1624/8	35%	<p><u>Reportes/Informes</u> Orden de fiscalización (ORFI), Oficio de resultados, informe interno Orden de fiscalización en base a riesgos (ORFIR), Oficio de resultados, informe interno Oficio de resultados, informe interno</p>	2
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</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 Médicas en el año</p>	N.M.	18.0 unidades 880.0/49.0	18.5 unidades 908.0/49.0	11.0 unidades 538.0/49.0	17.4 unidades 852.0/49.0	20.0 unidades 980.0/49.0	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes de Fiscalización Técnica, Informes de Fiscalización Administrativa y Oficios de Fiscalización Administrativa a la Comisión.</p>	3

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	t									
•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	<u>Calidad/Producto</u> 4 Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	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 95412/14 751	6 días 120547/2 0305	6 días 101973/1 6604	7 días 60257/9083	6 días 123473/205 79	5 días 95370/19 074	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte del Sistema de Gestión Documental (SGD).	4
•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	<u>Calidad/Producto</u> 5 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 Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(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	90.6 % (22622.0/ 24974.0)* 100	93.7 % (21088.0/ 22508.0)* 100	93.2 % (20706.0/ 22222.0)* 100	94.0 % (10404.0/1 1068.0)*10 0	93.0 % (20713.0/2 2272.0)*10 0	94.0 % (19012.0/ 20226.0)* 100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte obtenido del SW Total Pack	5
•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	<u>Calidad/Producto</u> 6 Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de las notas de cada encuestado en el año t/N° de encuestados en el año t	8 número 4558/592	8 número 4469/573	8 número 5314/656	N.M.	8 número 4800/600	8 número 4800/600	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe con resultados de la encuesta efectuada por un consultor externo.La encuesta para la medición de satisfacción usuaria la realiza un organismo externo, a fines del segundo semestre de cada año.	6

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 en base al concepto de Unidad Estándar de Fiscalización (UEF), con la finalidad de homogeneizar las distintas clases de ejercicios de fiscalización.

El indicador captura la diferencia de tamaño y complejidad que tienen ciertas actividades de fiscalización en relación a otras y además entre las divisiones, debido a los procesos que abordan. De esta forma, la definición de Unidades Estándar de Fiscalización (UEF) por tipo de fiscalización y por división, es función del esfuerzo relativo que implica producir un tipo de fiscalización en relación a otras y permite una medida de la producción de las divisiones a través de esta unidad común.

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

- 1 fiscalización de cumplimiento simple equivale a 3 UEF en el ámbito operacional; a 0,6 UEF en el ámbito financiero y a 3 UEF en el ámbito de los beneficios.
- 1 fiscalización de cumplimiento compleja equivale a 4 UEF en el ámbito operacional; a 1 UEF en el ámbito financiero y a 4 UEF en el ámbito de los beneficios.
- 1 fiscalización preventiva simple equivale a 5 UEF en el ámbito operacional; a 6 UEF en el ámbito financiero y a 5 UEF en el ámbito de los beneficios.
- 1 fiscalización preventiva compleja equivale a 7 UEF en el ámbito operacional; a 8 UEF en el ámbito financiero y a 7 UEF en el ámbito de los beneficios.
- 1 fiscalización de seguimiento simple equivale a 1 UEF en el ámbito operacional; a 1 UEF en el ámbito financiero y a 1 UEF en el ámbito de los beneficios.
- 1 fiscalización de seguimiento compleja equivale a 2 UEF en el ámbito operacional; a 2 UEF en el ámbito financiero y a 2 UEF en el ámbito de los beneficios.

Este indicador, para el año 2016, se compone de: 349 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito de los beneficios; 627 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito operacional; 648 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito financiero.

3 El indicador se diseña en base al concepto de Unidad Estándar de Fiscalización para cada Sub comisión médica (UEF-CM), con la finalidad de homogeneizar los distintos tipos de fiscalización que se realizan. De esta manera la UEF-CM es la unidad de fiscalización más sencilla realizada, lo que permite relativizar las fiscalizaciones por sus complejidades y uso de recursos.

Los tipos de fiscalización pueden ser: Técnico y Administrativo; y los grados de complejidad pueden ser Simples o Complejos de acuerdo al comportamiento que tenga cada Subcomisión a evaluar, lo que implica mayores o menores horas hombre de dedicación a la fiscalización.

Luego 1 UEF-CM equivale a 4 horas hombre y la equivalencia con los distintos tipos de fiscalización es la siguiente:

- Una fiscalización Técnica simple equivale a 4 UEF-CM.
- Una fiscalización Técnica compleja equivale a 8 UEF-CM.
- Una fiscalización Administrativa simple equivale a 6 UEF-CM.
- Una fiscalización Administrativa compleja equivale a 12 UEF-CM.

Este indicador, para el año 2016, se compone de: 320 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito técnico y 660 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito administrativo, en 49 subcomisiones, lo que implica realizar al menos 1 fiscalización al año en cada Subcomisión.

4 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.

5 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

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.