

# FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2018

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN MEI

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores	5	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	8	30.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017	0	10.00%
			Total	13	100.00%

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

Marco	Ámbito de Gestión	Área Prioritaria	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Compras Públicas	Eximir	--	El Servicio compromete el Objetivo 2 del Sistema de Monitoreo del Desempeño, de acuerdo al Programa Marco 2018 definido en Decreto 340, con excepción del indicador "Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t", debido a que en los años 2015 y 2016 la institución logró un resultado igual a cero (0), razón por la cual egresa de las MEI, según se establece en el Decreto N° 340 de 2017. No obstante lo anterior, la institución seguirá siendo monitoreada por la red de expertos y el indicador deberá ser informado anualmente en el marco de la formulación presupuestaria.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al Programa Marco definido en Decreto N° 340, en específico para el indicador "Índice de eficiencia energética", los edificios a incorporar en la medición se conocerán a más tardar en abril del 2018.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	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	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	214 unidades [1710 /8 ]	Alta	30.00	1
2	Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF-CM) realizadas a las Subcomisiones Médicas en los ámbitos técnicos y administrativos, en el año t	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 t	21.0 unidades [1048.0 /50.0 ]	Alta	15.00	2
3	Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t	Sumatoria de las notas de cada encuestado en el año t/N° de encuestados en el año t	8.0 número [4800.0 /600.0 ]	Menor	5.00	3
4	Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año.	Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el año t/N° de consultas respondidas por internet, canal postal y presencial en el año t	10 días [297420 /29742 ]	Menor	5.00	4
5	Porcentaje de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	(N° de usuarios que esperan menos de 10 minutos 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	77.0 % [(16775.0 /21785.0 )*100]	Menor	5.00	5
Total Ponderación					60.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores transversales. (Ponderación: 30.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t /N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%

3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	%
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(Nº de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /Nº de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
6	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(Nº de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/Nº total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) *100	%
7	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2
8	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(Nº de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/Nº Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	%

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y los resultados obtenidos en el año 2017. (Ponderación: 10.00%.)

Nº	Mecanismo de Incentivo
1	Metas de Eficiencia Institucional (MEI). Ley 20.212
2	ADP Nivel-I
3	ADP Nivel II

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 1 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 2018, se compone de: 366 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito de los beneficios; 659 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito operacional; 685 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito financiero.

- 2 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 2018, se compone de: 376 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito técnico y 672 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito administrativo, en 50 subcomisiones, lo que implica realizar al menos 1 fiscalización al año en cada Subcomisión.

- 3 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.

- 4 El tiempo promedio de respuesta a las consultas recibidas por canal internet, canal postal y presencial, es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas 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 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 o vía oficio.
- 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.