

## FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2020

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

### Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	5
Total		100.00	11

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$	94.97 % [[623.00 / 656.00 ]*100]	10.00	1
2	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	$(N^{\circ} \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t} / N^{\circ} \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t}) * 100$	Mide	10.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [(2 / 2 ) * 100]	20.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	11.00 % [[1826785.95 / 16607145.00 ]*100]	5.00	
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	Mide	5.00	
3	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$	Mide	10.00	

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	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	9 días [199753 /22089 ]	5.00	3
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	Mide	10.00	4
3	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)-Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	Mide	5.00	
4	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	Mide	10.00	
5	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	75.00 % [(9.00 /12.00 )*100]	10.00	

#### Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	2
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	9

#### Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 211, no obstante el indicador Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t, se compromete para Medir correctamente.

Notas:

- 1 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal (D.L. N° 3.500, de 1980, Ley 20.255 y DFL 101 de 1980), fiscaliza los aspectos jurídicos, administrativos, contables, operacionales y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y al Instituto de Previsión Social (IPS), según corresponda. Además la SP realiza la fiscalización de las Comisiones Médicas Regionales y Central para verificar que los fiscalizados están cumpliendo con la obligación legal de proveer el soporte administrativo a las Comisiones, y a los Asesores Previsionales (AP).

Las normas que complementan la regulación del sistema son las contenidas en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones y el Compendio de Normas del Seguro de Cesantía.

Los fiscalizados incluidos en el indicador son:

- Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) autorizadas a funcionar al 31 de octubre de 2019. Esto es: AFP Capital S.A., AFP Cuprum S.A., AFP Habitat S.A., AFP Modelo S.A., AFP Planvital S.A., AFP Provida S.A. y AFP Uno S.A.
- Administradora de Fondos de Cesantía Chile II.
- Instituto de Previsión Social (IPS).
- Comisiones Médicas regionales (21) y Comisión Médica central (1).
- Se consideran los Asesores Previsionales vigentes al 30 de septiembre de 2020.

Este indicador no considera como fiscalizado a la Comisión Ergonómica Nacional (CEN) dado que el artículo 4° del DS 71 que aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley N° 19.404, establece que la CEN gozará de autonomía para calificar una labor como trabajo pesado y que la asistencia administrativa de dicha Comisión estará a cargo de la Superintendencia de Pensiones. En consecuencia, la CEN por mandato legal es autónoma en lo técnico y el soporte administrativo de esta Comisión, a diferencia de las comisiones médicas, es realizado por funcionarios de la Superintendencia de Pensiones por lo cual no procede su fiscalización.

El indicador considera que las fiscalizaciones pueden ser realizadas tanto en terreno como de forma remota.

- 2 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal (D.L. N° 3.500, de 1980, Ley 20.255 y DFL 101 de 1980), fiscaliza los aspectos jurídicos, administrativos, contables, operacionales y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y al Instituto de Previsión Social (IPS), según corresponda. Además la SP realiza la fiscalización de las Comisiones Médicas Regionales y Central para verificar que los fiscalizados están cumpliendo con la obligación legal de proveer el soporte administrativo a las Comisiones, y a los Asesores Previsionales (AP).

Las normas que complementan la regulación del sistema son las contenidas en el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones y el Compendio de Normas del Seguro de Cesantía.

Los fiscalizados incluidos en el indicador son:

- Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) autorizadas a funcionar al 31 de octubre de 2019. Esto es: AFP Capital S.A., AFP Cuprum S.A., AFP Habitat S.A., AFP Modelo S.A., AFP Planvital S.A., AFP Provida S.A. y AFP Uno S.A.
- Administradora de Fondos de Cesantía Chile II.
- Instituto de Previsión Social (IPS).
- Comisiones Médicas regionales (21) y Comisión Médica central (1).
- Se consideran los Asesores Previsionales vigentes al 30 de septiembre de 2020.

Este indicador no considera como fiscalizado a la Comisión Ergonómica Nacional (CEN) dado que el artículo 4° del DS 71 que aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley N° 19.404, establece que la CEN gozará de autonomía para calificar una labor como trabajo pesado y que la asistencia administrativa de dicha Comisión estará a cargo de la Superintendencia de Pensiones. En consecuencia, la CEN por mandato legal es autónoma en lo técnico y el soporte administrativo de esta Comisión, a diferencia de las comisiones médicas, es realizado por funcionarios de la Superintendencia de Pensiones por lo cual no procede su fiscalización.

El trabajo de supervisión que realiza la SP comprende la fiscalización de cumplimiento de normas legales y administrativas y la fiscalización preventiva, basada en riesgo. La actividad incluida en este indicador es la fiscalización de cumplimiento normativo, la que puede tener como resultado hallazgos que corresponde a incumplimientos legales o normativos.

El indicador se calcula respecto de los hallazgos de cumplimiento normativo originados a partir del año 2018 y que se encuentran pendientes de resolver a la fecha de medición.

Se entiende que un hallazgo está resuelto cuando se cumple algunas de las siguientes condiciones: se ha validado por la SP la resolución del hallazgo mediante una fiscalización de seguimiento, un informe de la respectiva división al Intendente de Fiscalización que dé cuenta que el hallazgo fue resuelto o se ha efectuado la verificación a través de un sistema de información o correo electrónico. Todo lo anterior deberá quedar registrado en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la institución.

- 3 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.

El indicador incluye consultas recibidas en los distintos canales habilitados por la SP, reclamos, solicitudes y otras peticiones ingresadas como presentaciones en la SP.

- 4 Producto: Inscripción/actualización del registro de Directoras y Directores. El trámite comprometido corresponde Inscripción/actualización al registro de Directoras y Directores (ID RNT: 1100500008). El trámite se inicia con la solicitud de inscripción/actualización en el registro de directoras y directores a través del sitio web institucional. Este trámite puede finalizar con la entrega de alguno de los siguientes productos: (1) Envío de correo electrónico al usuario/a informando que su solicitud de incorporación/actualización en el referido registro fue realizada; (2) Envío de correo electrónico en donde se le informa al solicitante, las inhabilidades o reparos no subsanados que le impiden pertenecer o inscribirse al mencionado Registro.