

FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2021

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	50.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	15.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	3
Total		100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFP,s +IPS 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	208 unidades [1870 /9]		15.00	1
2	Porcentaje de regulados fiscalizados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.	(N° de regulados (AFP,s +AFC+IPS) fiscalizados en el año t/N° de regulados (AFP,s+AFC +IPS) en el año t.)*100	100 % [(9 /9)*100]		15.00	2
3	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	25.0 % [(2.0 /8.0)*100]		20.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	5.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	129.65 % [(2571533.00 /1983401.00)*100]		5.00	

3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	45.5 % [(5.0 /11.0)*100]		5.00	
---	------------------------------------	---	------------------------------	--	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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)		X	10.00	
2	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		X	5.00	
3	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	91.67 % [(11.00 /12.00)*100]		20.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Publicación en sitio web de la Superintendencia de Pensiones la actualización del informe de género sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía, durante el cuarto trimestre de 2021.
2	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Actualizar el Informe de género sobre el sistema de pensiones y seguro de cesantía, incorporando el contexto de las crisis sanitarias Covid-19 y crisis económica iniciada en 2020.

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos con medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionenergia.cl

Notas:

- 1 El indicador se diseña con base en la 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. Se consideran tres áreas de fiscalización: Operaciones, Beneficios y Financiera.
- La cantidad de UEF necesaria para realizar cada fiscalización, según el tipo (compleja o simple), enfoque (preventivo, cumplimiento y seguimiento) y área (Operaciones, Beneficios y Financiera), es la siguiente:
- a) 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.
 - b) 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.
 - c) 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.
 - d) 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.
 - e) 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.
 - f) 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 2021 se compone de: 407 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito de los beneficios, 692 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito operacional y 771 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito financiero.
- 2 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 7 AFP, 1 AFC y 1 IPS. La SP en su rol fiscalizador, llevará a cabo fiscalizaciones ya sea en terreno o de forma remota de acuerdo a lo siguiente: una fiscalización a cada AFP y AFC en los ámbitos financieros, operacionales y de beneficios y una fiscalización al IPS en los ámbitos operacionales y de beneficios.