

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Promedio de fiscalizaciones anuales por fiscalizador</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(N° de fiscalizaciones en el año t / N° de fiscalizadores en el mismo año t)</p>	42 unidades	56 unidades	73 unidades	77 unidades	73 unidades	SI	105%	8%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Planilla Excel , con registro de las fiscalizaciones realizadas por fiscalizador</p>	
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Promedio de fiscalizaciones computacionales individuales por fiscalizador en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Total fiscalizaciones computacionales individuales en el año t/N° fiscalizadores en el año t)</p>	274 unidades	696 unidades	347 unidades	363 unidades	360 unidades	SI	101%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Registro de ingreso de los fiscalizadores a la base de datos de fiscalización, por tema</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;-Fiscalización de Fondos de Pensiones</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Vectores de precios entregados a las AFP antes de las 18 horas para la valoración de carteras</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de vectores de precios entregados a las AFP antes de las 18 horas, en período t/N° total de vectores de precios entregados a las AFP en período t)*100)</p>	s.i.	s.i.	0.0 %	100.0 %	95.2 %	SI	105%	6%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Correo electrónico a todas las entidades fiscalizadas (excepto al IPS), informando los vectores de precios</p>	
<p>●Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;-Fiscalización de Fondos de Pensiones</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Promedio de fiscalizaciones financieras in situ realizadas a cada AFP</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(N° de fiscalizaciones financieras in situ realizadas en el año t a las AFPs y AFC/Suma de AFPs y AFC en el año t)</p>	n.c.	n.c.	0 unidades	4 unidades	4 unidades	SI	100%	7%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reportes de los fiscalizadores sobre resultados de la fiscalización</p>	
<p>●Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;-Fiscalización de Fondos de Pensiones</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Promedio de fiscalizaciones financieras extra situ realizadas a las AFP</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Número de fiscalizaciones financieras extra situ realizadas en el año t a las AFP /Total de AFPs en el año t)</p>	n.c.	n.c.	0 unidades	103 unidades	96 unidades	SI	107%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reportes de Fiscalización</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía</p>	<p><u>Eficacia/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de Estudios Realizados en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de estudios realizados en el año t/Número de estudios realizados en el año t/N° Estudios Comprometidos con SEGPRES y DIPRES en el año t)*100)</p>	167 %	100 %	100 %	96 %	100 %	SI	96%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u> Estudios realizados.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Estudios realizados.</p>	
<p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.
&nbsp;&nbsp; - Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Promedio mensual de atención de consultas y reclamos en Oficina de Atención de Público en Santiago por analista</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Promedio mensual atenciones de consultas y reclamos en Santiago/N° de analistas en el mes en Santiago)</p>	169 personas	619 personas	917 personas	622 personas	583 personas	SI	107%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u> Sistema Estadístico de Atención al Usuario, Oficina Santiago y Registro manual de atenciones julio-noviembre 2008</p>	
<p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.
&nbsp;&nbsp; - Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Promedio mensual de atención de consultas y reclamos en Oficinas de Atención de Público en Regiones por analista</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de 1 a n [N° de consultas y reclamos atendidas al mes en Regiones/N° de analistas en el mes en Regiones en el mismo mes] /n)</p>	n.m.	n.c.	233 personas	343 personas	290 personas	SI	118%	6%	<p><u>Reportes/Informes</u> Sistema Estadístico de Atención al Usuario, Oficina Antofagasta, Concepción y Puerto Montt</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Atención de los usuarios del sistema y del público en general.
&nbsp;&nbsp; - Consultas a través del sitio web, correo postal y teléfono</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Número de días promedio de permanencia en el sistema de las consultas recibidas por internet</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Tiempo de permanencia en el sistema (días) de las consultas recibidas por Internet)</p>	n.c.	n.c.	0 días	11 días	12 días	SI	109%	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u> Registro de consultas por Internet en el Sistema de Atención de Consultas vía Internet</p>	
<p>●Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.
&nbsp;&nbsp; - Calificaciones de invalidez</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de calificaciones de invalidez evaluadas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((Número de calificaciones de invalidez evaluadas Número de calificaciones de invalidez evaluadas en período t/Número de calificaciones de invalidez solicitadas a evaluar en período t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	98 %	107 %	90 %	118 %	90 %	SI	131%	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Información de Comisiones Médicas Registro de Solicitudes de calificaciones de invalidez presentadas. y registro de solicitudes de calificaciones de invalidez evaluadas en el período</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Calificaciones de invalidez</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>Tiempo promedio de respuesta calificaciones de invalidez evaluadas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	(Sumatoria de días de respuesta de cada calificación de invalidez evaluada/Número de calificaciones de invalidez evaluadas)	44 días	46 días	44 días	53 días	50 días	SI	95%	5%	Reportes/Informes Información de Comisiones Médicas Registro de Solicitudes de calificaciones de invalidez presentadas. y registro de solicitudes de calificaciones de invalidez evaluadas en el período .	
<p>●Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Calificaciones de invalidez</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a calificaciones PBS de invalidez</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	(Sumatoria de días de respuesta de las calificaciones PBS de invalidez evaluadas en el período t/Número de calificaciones PBS de invalidez evaluadas en el mismo período t)	n.c.	n.c.	0 días	47 días	50 días	SI	106%	8%	Base de Datos/Software Información de Comisiones Médicas Registro de Solicitudes de calificaciones de invalidez presentadas. y registro de solicitudes de calificaciones de invalidez evaluadas en el período .	
<p>●Proveer al sistema en su conjunto de la información y los servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento</p> <p>
&nbsp;&nbsp;&nbsp;- Verificación de requisitos para otorgar garantías estatales.</p>	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>Porcentaje de garantías entregadas a los beneficiarios respecto a las solicitadas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p>	<p>((Número total de Garantías entregadas a los beneficiarios en el período t/Número total de Garantías solicitadas en el mismo período t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	110 %	97 %	94 %	96 %	93 %	SI	103%	8%	Reportes/Informes Solicitudes de otorgamiento de garantías estatales	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Proveer al sistema en su conjunto de la información y los servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento</p> <p>- Verificación de requisitos para otorgar garantías estatales.</p>	<p><i>Eficiencia/Producto</i></p> <p>Promedio mensual garantías estatales procesadas por analista</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(N° garantías estatales procesadas en periodo t/N° de analistas periodo t)</p>	n.c.	n.c.	0 unidades	779 unidades	557 unidades	SI	140%	5%	<p>Formularios/Fichas Sistema General de correspondencia - Registro de Solicitudes ingresadas- Registro de solicitudes rechazadas- N° analistas del departamento</p>	2

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-Las solicitudes de calificaciones de invalidez fueron 93 % mas altas que las proyectadas en diciembre 2009, además se contrataron comisiones médicas móviles para disminuir stock

2.-Con la reforma previsional las personas tienen derecho a optar por garantías estatales o Aporte Previsional Voluntario. Esto ha hecho que se hayan presentado solicitudes por resoluciones de suspensión de garantías estatales que estaban vigentes las que pasan a ser contabilizadas como procesadas ya que se emite un dictámen sobre estas solicitudes,