

FORMULARIO 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	Formula de Cálculo	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo a Junio 2008	Estimación 2012	Meta 2009	Ponderación	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
<ul style="list-style-type: none"> •Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. -Fiscalización de Fondos de Pensiones 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de Vectores de precios entregados a las AFP antes de las 18 horas para la valoración de carteras</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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	0.0 %	S.I.	S.I.	N.C.	90.0 % (225.0/250.0)*100	95.2 % (238.0/250.0)*100	6%	Base de Datos/Software e Correo electrónico a todas las entidades fiscalizadas (excepto al IPS), informando los vectores de precios	1	
<ul style="list-style-type: none"> •Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. -Fiscalización de Fondos de Pensiones 	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Promedio de fiscalizaciones financieras in situ realizadas a cada AFP</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</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	0 unidades	N.C.	N.C.	N.C.	0 unidades	4 unidades 24/6	7%	Reportes/Informes Reportes de los fiscalizadores sobre resultados de la fiscalización	2	
<ul style="list-style-type: none"> •Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. -Fiscalización de Fondos de Pensiones 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Promedio de fiscalizaciones financieras extra situ realizadas a las AFP</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	Número de fiscalizaciones financieras extra situ realizadas en el año t a las AFP /Total de AFPs en el año t	0 unidades	N.C.	N.C.	N.C.	0 unidades	96 unidades 480/5	6%	Reportes/Informes Reportes de Fiscalización	3	

<p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general. -Consultas a través del sitio web, correo postal y teléfono</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>4 Número de días promedio de permanencia en el sistema de las consultas recibidas por internet</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>Tiempo de permanencia en el sistema (días) de las consultas recibidas por Internet</p>	0 días	N.C.	N.C.	N.C.	0 días	12 días 12	10%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>Registro de consultas por Internet en el Sistema de Atención de Consultas vía Internet</p>	4	
<p>•Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten. -Calificaciones de invalidez</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>5 Tiempo promedio de respuesta a calificaciones PBS de invalidez</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<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</p>	0 días	N.C.	N.C.	N.C.	0 días	50 días 900000/18000	8%	<p><u>Base de Datos/Software</u></p> <p>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>	5	
<p>•Proveer al sistema en su conjunto de la información y los servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento -Verificación de requisitos para otorgar garantías estatales.</p>	<p><u>Eficiencia/Productos</u></p> <p>6 Promedio mensual garantías estatales procesadas por analista</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>N° garantías estatales procesadas en periodo t/N° de analistas periodo t</p>	0 unidades	N.C.	N.C.	557 unidades 1671/3	557 unidades 1671/3	557 unidades 1671/3	5%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Sistema General de correspondencia - Registro de Solicitudes ingresadas-Registro de solicitudes rechazadas-N° analistas del departamento</p>	6	
<p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general. -Consultas y Atenciones Directas a</p>	<p><u>Eficiencia/Productos</u></p> <p>7 Promedio mensual de atención de consultas y</p>	<p>Sumatoria de 1 a n [N° de consultas y reclamos atendidas al</p>	N.M.	N.M.	N.C.	206 personas 619/3	200 personas 600/3	290 personas 870/3	6%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Sistema Estadístico de Atención al</p>	7	

través de Oficinas de Atención al Público	reclamos en Oficinas de Atención de Público en Regiones por analista Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	mes en Regiones/N° de analistas en el mes en Regiones en el mismo mes] /n								Usuario, Oficina Antofagasta, Concepción y Puerto Montt		
•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	<u>Eficiencia/Producto</u> 8 Promedio de fiscalizaciones anuales por fiscalizador Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	N° de fiscalizaciones en el año t / /N° de fiscalizadores en el mismo año t	51 unidades 860/17	42 unidades 714/17	56 unidades 888/16	17 unidades 265/16	49 unidades 940/19	73 unidades 1465/20	8%	Formularios/Fichas Planilla Excel, con registro de las fiscalizaciones realizadas por fiscalizador	8	
•Atención de los usuarios del sistema y del público en general. -Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público	<u>Eficiencia/Producto</u> 9 Promedio mensual de atención de consultas y reclamos en Oficina de Atención de Público en Santiago por analista Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Promedio mensual atenciones de consultas y reclamos en Santiago/N° de analistas en el mes en Santiago	849 personas 1698/2	169 personas 843/5	619 personas 3096/5	987 personas 1974/2	900 personas 1800/2	583 personas 3500/6	8%	Reportes/Informes Sistema Estadístico de Atención al Usuario, Oficina Santiago y Registro manual de atenciones julio-noviembre 2008	9	
•Proveer al sistema en su conjunto de la información y los servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento -Verificación de requisitos para otorgar garantías estatales.	<u>Eficacia/Producto</u> 10 Porcentaje de garantías entregadas a los beneficiarios respecto a las solicitadas Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(Número total de Garantías entregadas a los beneficiarios en el período t/Número total de Garantías solicitadas en el mismo período t)*100	106 % (15101/14313)*100 H: 0 M: 0	110 % (19977/18230)*100 H: 0 M: 0	97 % (22490/23269)*100 H: 0 M: 0	93 % (9319/10024)*100 H: 42 (4177/10024)*100 M: 51 (5142/10024)*100	93 % (18639/20048)*100 H: 42 (8347/20048)*100 M: 51 (10292/20048)*100	93 % (18639/20048)*100 H: 42 (8347/20048)*100 M: 51 (10292/20048)*100	8%	Reportes/Informes Solicitudes de otorgamiento de garantías estatales	10	
•Proposición de	<u>Eficacia/Proceso</u>	(Número de	83 %	167 %	100 %	33 %	100 %	100 %	8%		11	

modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía	11 Porcentaje de Estudios Realizados en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	estudios realizados en el año t Número de estudios realizados en el año t/Nº Estudios Comprometidos con SEGPRES y DIPRES en el año t)*100	(5/6)*100	(5/3)*100	(5/5)*100	(2/6)*100	(6/6)*100	(5/5)*100		Reportes/Infor mes Estudios realizados. Reportes/Infor mes Estudios realizados.		
•Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten. -Calificaciones de invalidez	<u>Eficacia/Producto</u> 12 Porcentaje de calificaciones de invalidez evaluadas Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --	(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	100 % (19131/19063)*100	98 % (17640/18000)*100	107 % (21110/19800)*100	97 % (9851/10204)*100	52 % (38336/73296)*100	90 % (36860/40956)*100	5%	Formularios/Fi chas Información de Comisiones Médicas Registro de Solicitudes de calificaciones de invalidez presentadas. y registro de solicitudes de calificaciones de invalidez evaluadas en el período	12	
•Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten. -Calificaciones de invalidez	<u>Calidad/Producto</u> 13 Tiempo promedio de respuesta calificaciones de invalidez evaluadas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	Sumatoria de días de respuesta de cada calificación de invalidez evaluada/Número de calificaciones de invalidez evaluadas	42 días 803681/19131	44 días 776160/17640	46 días 882480/19184	47 días 462997/9851	50 días 1288050/25761	50 días 1800000/36000	5%	Reportes/Infor mes Información de Comisiones Médicas Registro de Solicitudes de calificaciones de invalidez presentadas. y registro de solicitudes de calificaciones de invalidez evaluadas en el período .	13	
•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los	<u>Eficiencia/Producto</u>	Total fiscalizaciones	244 unidades	274 unidades	696 unidades	174 unidades	324 unidades	360 unidades	10%	Base de Datos/Softwar	14	

Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	14 Promedio de fiscalizaciones computacionales individuales por fiscalizador en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	computacional es individuales en el año t/N° fiscalizadores en el año t	4385/18	4655/17	13233/19	2783/16	6480/20	7200/20		e Registro de ingreso de los fiscalizadores a la base de datos de fiscalización, por tema		
--	---	---	---------	---------	----------	---------	---------	---------	--	--	--	--

Notas:

Supuesto Meta:

- 1 Se supone el mismo número de Administradoras de Fondos de Pensiones (5)
- 2 El supuesto que identifica las causas externas de no cumplimiento es que el número de AFP's se mantiene constante (5)
- 3 La razón entre N° de fiscalizadores y N° de AFP's se mantiene constante
No existen causas externas de no cumplimiento.
- 4 No existen factores externos que incidan en un aumento de consultas por internet
- 5 El supuesto mayor de causas de no cumplimiento de este indicador es que la proyección hecha para el aumento de demanda por calificaciones de invalidez año 2009 esté bajo el valor real de la demanda por estas calificaciones
- 6 Monto de pensión mínima permanece constante
- 7 La demanda no aumenta por efectos de la Reforma Previsional
Supuestos que identifican causas externas de no cumplimiento: Disminución de la demanda por consultas en oficinas de atención de público en regiones
- 8 Sin supuestos
- 9 Supuesto que identifica causas externas de no cumplimiento: las consultas provenientes de los temas traspasados por la reforma desde la SUSESO no cumplan la proyección de comportamiento para el año 2009
- 10 El monto de la pensión mínima no aumenta en el año 2009, si así lo hiciese las solicitudes por garantías estatales podrían disminuir.
- 11 Sin supuestos que modifiquen la meta de cumplimiento en un 100 %
- 12 El supuesto mayor de causas de no cumplimiento de este indicador es que la proyección hecha para el aumento de demanda por calificaciones de invalidez año 2009 esté bajo el valor real de la demanda por estas calificaciones

13 El supuesto mayor de causas de no cumplimiento de este indicador es que la proyección hecha para el aumento de demanda por calificaciones de invalidez año 2009 esté bajo el valor real de la demanda por estas calificaciones

14 Sin supuestos