

# FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2016

## 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            | 5              | 65.00%     |
|           |                                    |  | 2.- Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales | 8              | 25.00%     |
|           |                                    |  | 3.- Cumplir Meta de Indicadores Transversales                         | 1              | 10.00%     |
|           |                                    |  | Total   | 14             | 100.00%    |

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

| Marco | Ambito de Gestión | Area Prioritaria | Tipo | Etapa | Justificación/ Modificación contenido etapa |
|-------|-------------------|------------------|------|-------|---|
|-------|-------------------|------------------|------|-------|---|

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 65.00%.)

| N° | Indicador  | Formula  | Meta   | Prioridad | Ponderador | Nota |
|----|--|--|--------|-----------|------------|------|
| 1  | Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año   | Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas respondidas por internet en el año t / N° de consultas respondidas por internet en el mismo período t                         | 5 días | Menor     | 5.00       | 1    |
| 2  | Porcentaje de usuarios que esperan menos de 20 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t | (N° de de usuarios que esperan menos de 20 min 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 | 94.0 % | Menor     | 5.00       | 2    |

|                   |  |   |               |       |        |   |
|-------------------|--|---|---------------|-------|--------|---|
| 3                 | 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 | 20.0 unidades | Alta  | 20.00  | 3 |
| 4                 | 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 número      | Menor | 5.00   | 4 |
| 5                 | 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  | 203 unidades  | Alta  | 30.00  | 5 |
| Total Ponderación |  |   |               |       | 65.00% |   |

Notas:

- 1 El tiempo promedio de respuesta a las consultas web es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas web 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 web 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.
- 2 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
- 3 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 2016, se compone de: 320 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito técnico y 660 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito administrativo, en 49 subcomisiones, lo que implica realizar al menos 1 fiscalización al año en cada Subcomisión.

- 4 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.

- 5 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 2016, se compone de: 349 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito de los beneficios; 627 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito operacional; 648 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito financiero.

#### 4.2. Objetivo 2. Medir, Informar y Publicar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 25.00%.)

| N° | Indicador  |
|----|--|
| 1  | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.   |
| 2  | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.       |
| 3  | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t                                       |
| 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.        |
| 5  | Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.   |
| 6  | Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t   |
| 7  | Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.   |
| 8  | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t. |

#### 4.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 10.00%.)

| N° | Indicador  | Meta     | Prioridad | Ponderador |
|----|--|----------|-----------|------------|
| 1  | Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t | 100.00 % | Mediana   | 10.00      |