

**BALANCE
DE GESTIÓN INTEGRAL
AÑO 2004**

**SUPERINTENDENCIA
DE SEGURIDAD SOCIAL**

SANTIAGO DE CHILE

Huérfanos 1376, 5° piso, 6204400
Página web: suseso.cl

Índice

1. Carta del Jefe de Servicio.....	03
2. Identificación de la Institución	05
• Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución	06
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio	07
• Principales Autoridades	08
• Definiciones Estratégicas	09
- Misión Institucional	09
- Objetivos Estratégicos.....	09
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos.....	09
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	10
- Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios.....	10
• Recursos Humanos	13
- Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo	14
- Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	14
- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	15
• Recursos Financieros	16
- Recursos Presupuestarios año 2004	16
3. Resultados de la Gestión	17
• Cuenta Pública de los Resultados	18
- Balance Global	18
- Resultados de la Gestión Financiera	20
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos	25
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales	31
- Informe de Programación Gubernamental	31
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas.....	32
• Avances en Materias de Gestión.....	33
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión	33
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	33
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales	33
- Avances en otras Materias de Gestión	34
• Proyectos de Ley.....	35
4. Desafíos 2005	36

5. Anexos.....	38
• Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004	39
• Anexo 2: Programación Gubernamental	42
• Anexo 3: Transferencias Corrientes	44
• Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos	45

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo.....	13
Cuadro 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo.....	14
Cuadro 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	15
Cuadro 4: Ingresos Presupuestarios Percibidos año 2004.....	16
Cuadro 5: Gastos Presupuestarios Ejecutados año 2004.....	16
Cuadro 6: Ingresos y Gastos años 2003 – 2004.....	20
Cuadro 7: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004.....	22
Cuadro 8: Indicadores de Gestión Financiera.....	24
Cuadro 9: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2004.....	39
Cuadro 10: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004.....	42
Cuadro 11: Transferencias Corrientes.....	44
Cuadro 12: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	45

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato.....	13
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento.....	14
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo.....	15

1. Carta del Superintendente

JAVIER ANDRES FUENZALIDA SANTANDER
SUPERINTENDENTE DE SEGURIDAD SOCIAL



Durante el año 2004 esta Superintendencia avanzó en la concreción y cumplimiento de metas y desafíos vinculados estrechamente a nuestra misión y objetivos estratégicos.

En efecto, y en lo que dice relación con la fiscalización a entidades gestoras de regímenes de seguridad social, durante el año 2004 se implementó un proyecto de fiscalización que comprendió la revisión de los distintos fondos administrados durante el período comprendido entre los años 1999 y 2003.

Dicho proceso de fiscalización se concentró en las instituciones que administran y pagan los beneficios de asignación familiar, pensiones asistenciales, subsidio único familiar y subsidio de cesantía, realizados por las instituciones administradoras, como son las Administradoras de Fondos de Pensiones, Compañías de Seguros de Vida de Renta Vitalicia, Mutualidades de Empleadores, Instituto de Normalización Previsional y las Cajas de Compensación de

Asignación Familiar.

Los resultados obtenidos en el citado proyecto de fiscalización fueron especialmente relevantes, ya que se logró determinar montos significativos de dineros que fueron integrados a los diferentes Fondos que administra esta Institución.

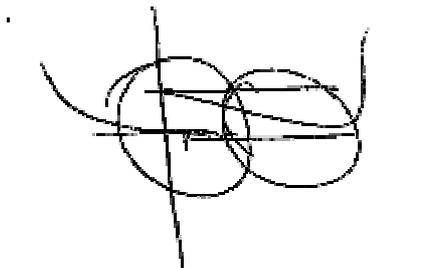
En lo que respecta al ámbito tecnológico, durante el año 2004 se concluyó la instalación de 15 módulos de autoconsulta a nivel nacional, que permitirán al usuario acceder a información técnica e institucional; a efectuar consulta sobre estados de trámite y a formalizar electrónicamente reclamos y apelaciones.

Además, se habilitó en forma íntegra el servicio de Contact Center, proyecto pionero en la administración pública, que integra el sistema informático de la Superintendencia de Seguridad Social con las comunicaciones telefónicas, lo que permitirá entregar oportunamente un servicio integral de calidad a nuestra comunidad de usuarios.

En relación con la difusión de los principios y normas del Sistema chileno de Seguridad Social, durante el año 2004 hemos continuado desarrollando estudios jurídicos y financieros, que sirven de base a la toma de decisiones, a la focalización de las actividades de fiscalización y a la elaboración de los proyectos de ley correspondientes.

Así, concretó la publicación del estudio denominado "Financiamiento y Asignación de Recursos de la Seguridad Social Chilena 2000 – 2002", el que fue distribuido a las distintas autoridades, instituciones relacionadas con esta temática e instancias académicas, proyectándose para el 2005 la publicación del citado estudio, correspondiente a los años 2003 y 2004.

Finalmente se han dejado asentadas las bases para que durante el transcurso del año 2005 se implemente un plan piloto, con el cual se pretende dar un primer paso hacia la masificación de la licencia médica electrónica en todo el sistema de salud.



Javier A. Fuenzalida Santander

2. Identificación de la Institución

- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Definiciones Estratégicas
 - Misión Institucional
 - Objetivos Estratégicos
 - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
 - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
 - Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Recursos Humanos
 - Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo
 - Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
 - Recursos Presupuestarios año 2004

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

- D.F.L. N°1/19.653, de 2000, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado.

- Ley N° 18.834, de 1989, Estatuto Administrativo.

- Ley N° 16.395, de 1966, Texto Refundido de la Ley de Organización y Atribuciones de la Superintendencia de Seguridad Social.

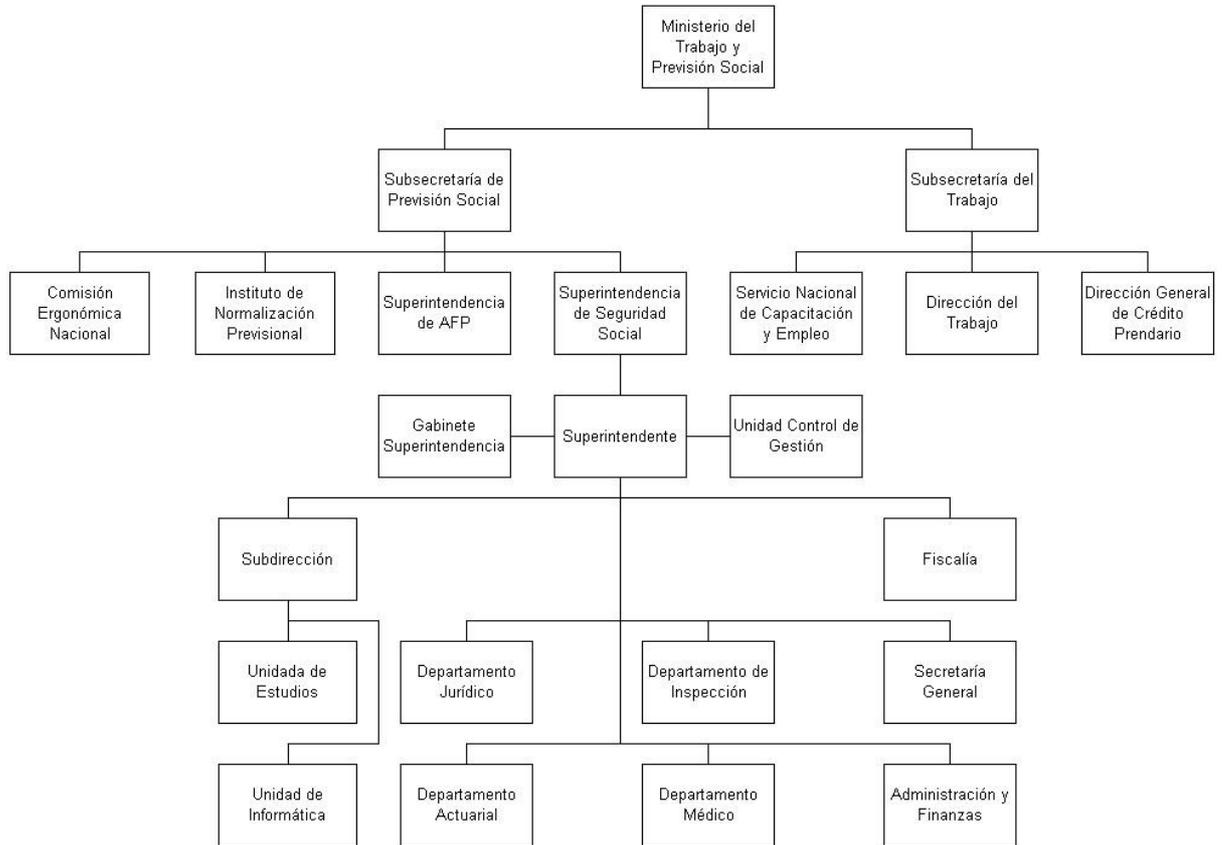
- D.S. N° 1, de 1972, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Reglamento Orgánico de la Superintendencia de Seguridad Social.

- D.L. N° 3.551, de 1980, fija sobre Remuneraciones y Personal para el Sector Público.

- Ley N° 19.328, de 1994, sustituye plantas de personal de la Superintendencia de Seguridad Social.

- D.L. N° 3.536, de 1981, modifica y deroga las disposiciones legales que indica con el fin de simplificar la gestión administrativa de la Superintendencia de Seguridad Social.

- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio



- **Principales Autoridades**

Cargo	Nombre
SUPERINTENDENTA	XIMENA RINCÓN GONZALEZ
FISCAL	LUIS HORACIO ROJAS MANSILLA
SUBDIRECTORA	LABIBE BETTINA YUMHA VARAS

- **Definiciones Estratégicas**

- **Misión Institucional**

Regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de seguridad social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del Sistema Chileno de Seguridad Social.

- **Objetivos Estratégicos**

Número	Descripción
1	Garantizar el ejercicio de los derechos de las personas en materia de seguridad social.
2	Aumentar la cobertura y perfeccionar el sistema de seguridad social.
3	Difundir los derechos y obligaciones del sistema de seguridad social.
4	Lograr una Superintendencia moderna, en permanente mejoramiento y con una estructura flexible, que permita mejorar la calidad, oportunidad y accesibilidad de sus servicios.

- **Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	1,2,3
2	Estudios e investigaciones	1,2,3
3	Asesoría técnica a las autoridades superiores de Gobierno.	1,2,3
4	Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones	1,2,3
5	Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.	1,2,3
6	Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios	1,2,3
7	Convenios Internacionales de Seguridad Social.	1,2,3

- **Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Instituto de Normalización Previsional, Mutualidades de Empleadores y Cajas de Compensación de Asignación Familiar.
2	Servicios de Bienestar del Sector Público.
3	Comisión Médica de Reclamos de la ley N°16.744.
4	A.F.P., ISAPRES y FONASA.
5	Compañías de Seguros de Vida.
6	Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez.
7	Intendencias y Municipalidades.
8	Población protegida por los diferentes regímenes de seguridad social.
9	Comités Paritarios de Higiene y Seguridad del Sector Público
10	Habitantes del territorio de la República, chilenos y extranjeros y chilenos residentes en el extranjero.
11	Servicios de Salud
12	Ministerios, Subsecretarías, Congreso

- **Productos Estratégicos vinculado a Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre – Descripción Producto Estratégico	Clientes/beneficiarios/usuarios a los cuales se vincula
1	Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	<p>Instituto de Normalización Previsional, Mutualidades de Empleadores y Cajas de Compensación de Asignación Familiar.</p> <p>Servicios de Bienestar del Sector Público.</p> <p>Comisión Médica de Reclamos de la ley N°16.744.</p> <p>Compañías de Seguros de Vida.</p> <p>Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez.</p> <p>Intendencias y Municipalidades.</p>

		<p>Población protegida por los diferentes regímenes de seguridad social.</p> <p>Comités Paritarios de Higiene y Seguridad del Sector Público</p> <p>Habitantes del territorio de la República, chilenos y extranjeros y chilenos residentes en el extranjero.</p> <p>Instituto de Normalización Previsional, Mutualidades de Empleadores y Cajas de Compensación de Asignación Familiar.</p> <p>Servicios de Bienestar del Sector Público.</p> <p>Comisión Médica de Reclamos de la ley N°16.744.</p> <p>Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez.</p> <p>Intendencias y Municipalidades.</p> <p>Población protegida por los diferentes regímenes de seguridad social.</p> <p>Comités Paritarios de Higiene y Seguridad del Sector Público</p> <p>Habitantes del territorio de la República, chilenos y extranjeros y chilenos residentes en el extranjero.</p>
2	Estudios e investigaciones.	
3	Asesoría técnica a las autoridades superiores de Gobierno.	<p>Ministerios, Subsecretarías, Congreso</p>
4	Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.	<p>Instituto de Normalización Previsional, Mutualidades de Empleadores y Cajas de Compensación de Asignación Familiar.</p> <p>Servicios de Bienestar del Sector Público.</p> <p>Comisión Médica de Reclamos de la ley N°16.744.</p> <p>Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez.</p> <p>Intendencias y Municipalidades.</p> <p>Población protegida por los diferentes regímenes de seguridad social.</p> <p>Habitantes del territorio de la República, chilenos y extranjeros y chilenos residentes en el extranjero.</p>
5	Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.	<p>Instituto de Normalización Previsional, Mutualidades de Empleadores y Cajas de Compensación de Asignación Familiar.</p>

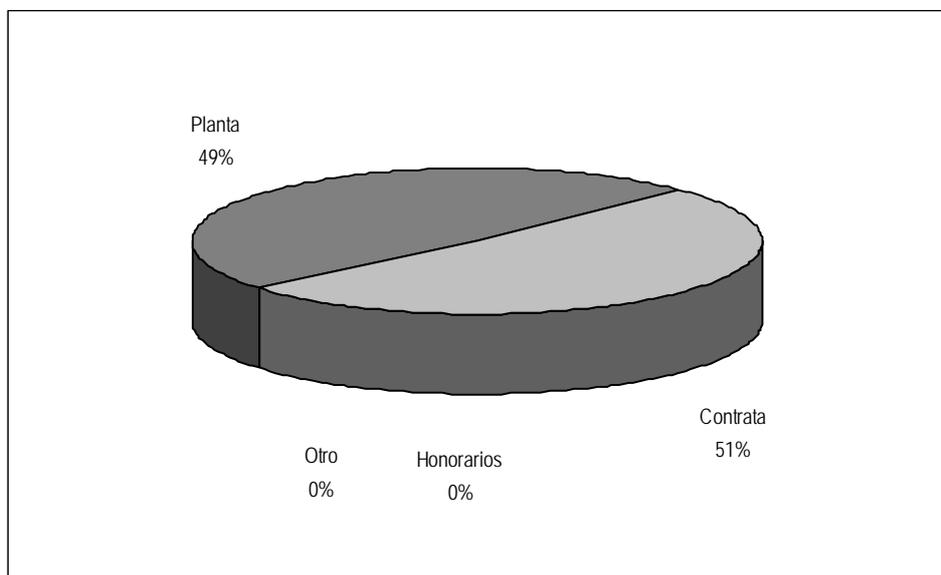
	<p>A.F.P., ISAPRES y FONASA.</p> <p>Compañías de Seguros de Vida.</p> <p>Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez.</p> <p>Población protegida por los diferentes regimenes de seguridad social.</p> <p>Habitantes del territorio de la República, chilenos y extranjeros y chilenos residentes en el extranjero.</p> <p>Servicios de Salud</p> <p>Intendencias y Municipalidades.</p> <p>Comisión Médica de Reclamos de la ley N°16.744.</p> <p>Comités Paritarios de Higiene y Seguridad del Sector Público</p> <p>Instituto de Normalización Previsional, Mutualidades de Empleadores y Cajas de Compensación de Asignación Familiar.</p> <p>Servicios de Bienestar del Sector Público.</p>
<p>6 Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.</p>	<p>A.F.P., ISAPRES y FONASA.</p> <p>Compañías de Seguros de Vida.</p> <p>Comisiones de Medicina Preventiva e Invalidez.</p> <p>Intendencias y Municipalidades.</p> <p>Población protegida por los diferentes regimenes de seguridad social.</p> <p>Habitantes del territorio de la República, chilenos y extranjeros y chilenos residentes en el extranjero.</p> <p>Población protegida por los diferentes regimenes de seguridad social.</p>
<p>7 Convenios Internacionales de Seguridad Social.</p>	<p>Ministerios, Subsecretarías, Congreso</p>

- **Recursos Humanos**

- **Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato y Sexo**

Cuadro 1 Dotación Efectiva ² año 2004 por tipo de Contrato y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Planta	44	42	86
Contrata	48	43	91
Honorarios ³	0	0	0
Otro	0	0	0
TOTAL	92	85	177

- **Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2004 por tipo de Contrato**



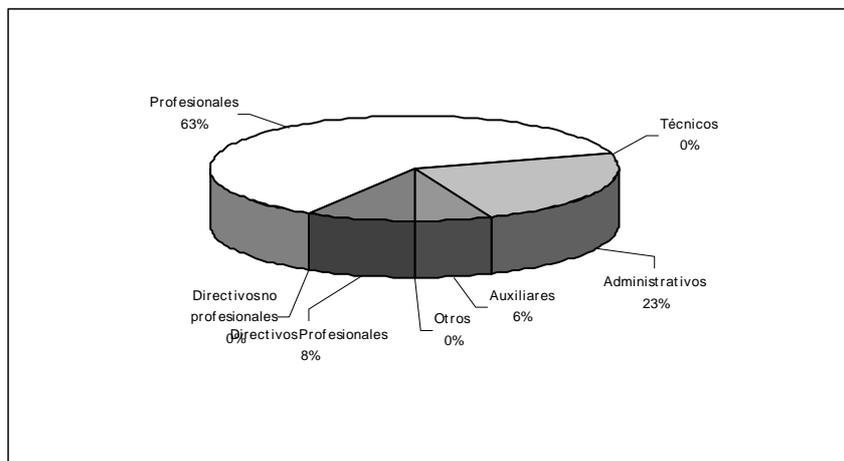
2 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

3 Considera sólo el tipo "honorario asimilado a grado".

- **Dotación Efectiva año 2004 por Estamento y Sexo**

Cuadro 2 Dotación Efectiva ⁴ año 2004 Por Estamento y Sexo			
	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales ⁵	8	7	15
Directivos no Profesionales ⁶	0	0	0
Profesionales ⁷	49	61	110
Técnicos ⁸	0	0	0
Administrativos	33	8	41
Auxiliares	2	9	11
Otros ⁹	0	0	0
TOTAL	92	85	177

• **Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2004 por Estamento**



4 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

5 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

6 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

7 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

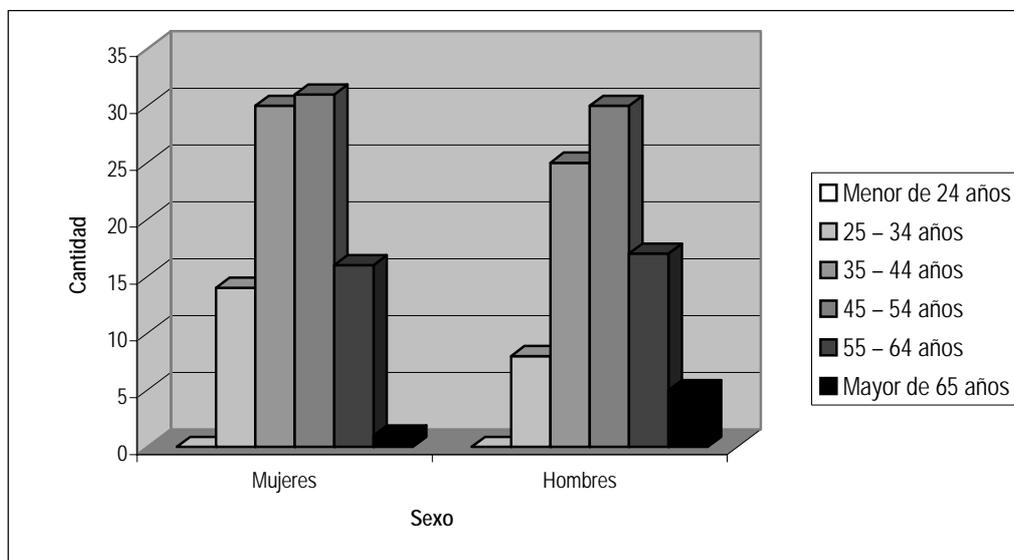
8 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

9 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo

Cuadro 3 Dotación Efectiva ¹⁰ año 2004 por Grupos de Edad y Sexo			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	0	0	0
25 – 34 años	14	8	22
35 – 44 años	30	25	55
45 – 54 años	31	30	61
55 – 64 años	16	17	33
Mayor de 65 años	1	5	6
TOTAL	92	85	177

• Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2004 por Grupos de Edad y Sexo



10 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Recursos Financieros**

- **Recursos Presupuestarios año 2004**

Cuadro 4 Ingresos Presupuestarios Percibidos¹¹ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	3.971.859
Endeudamiento ¹²	
Otros Ingresos ¹³	99.641
TOTAL	4.071.500

Cuadro 5 Gastos Presupuestarios Ejecutados¹¹ año 2004	
Descripción	Monto M\$
Corriente ¹⁴	3.897.240
De Capital ¹⁵	61.257
Otros Gastos ¹⁶	113.003
TOTAL	4.071.500

11 Esta información corresponde a los informes mensuales de ejecución presupuestaria del año 2004.

12 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

13 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

14 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23, 24 y 25.

15 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 30, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 83, cuando corresponda.

16 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
 - Balance Global
 - Resultados de la Gestión Financiera
 - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
 - Informe de Programación Gubernamental
 - Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión
 - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
 - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
 - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
 - Avances en otras Materias de Gestión
- Proyectos de Ley

- **Cuenta Pública de los Resultados**

- **Balance Global**

En lo referido a los resultados de la Gestión Financiera, la prioridad se concentró en la conclusión de dos importantes proyectos que permiten entregar un servicio integral y oportuno a nuestra comunidad de usuarios, en términos de comunicación e información sobre estado de trámites, asistencia para la formulación de reclamos y apelaciones, e información general de la Institución.

Así la instalación de Módulos de Autoconsulta a nivel nacional y la habilitación del servicio de Contact Center, significan parte relevante del gasto asignado a los Subtítulos 22 y 31, priorizándose su implementación, llegando a ejecutarse el 100% del gasto asignado en estos subtítulos.

En cuanto a los resultados de Gestión por Productos Estratégicos, se concentró en la fiscalización de los Fondos Nacionales bajo administración de la Superintendencia, con el objeto de garantizar el uso eficiente y adecuado de estos recursos fiscales. En este sentido el proyecto de fiscalización comprendió la revisión de los distintos fondos administrados durante el período comprendido entre los años 1999 y 2003, para lo cual el Ministerio de Hacienda, a través de la Dirección de Presupuestos, resolvió otorgar a este Organismo un financiamiento especial de M\$ 396.274.- Lo anterior permitió validar el Sistema de Información Administrativo asociado al pago de Asignaciones Familiares, Pensiones Asistenciales, Subsidio Único Familiar y Subsidio de Cesantía en las Instituciones Administradoras de los Fondos y determinar la existencia de recursos monetarios no reintegrados a esta Superintendencia por el no pago de los referidos beneficios.

En relación con los objetivos antes señalados, los resultados obtenidos en el proyecto de fiscalización fueron especialmente relevantes ya que se logró determinar montos significativos de dineros que fueron reintegrados a los diferentes fondos que administra esta Superintendencia.

Se debe destacar además, la participación de esta Superintendencia el estudio y redacción del reglamento e instructivo de la Ley N° 19.949, que crea un Sistema de Protección Social denominado Chile Solidario.

Por último, la Superintendencia realizó un esfuerzo orientado a mejorar los procedimientos, metodologías de trabajo y registros de la información para lograr una mayor eficiencia y eficacia en la gestión interna, mejorando sustancialmente su productividad individual, la que tuvo un significativo incremento. En efecto, el Servicio dio cumplimiento a las metas y compromisos institucionales según lo reflejado en los indicadores de gestión de los cuales se da cuenta en la sección correspondiente de este informe.

En otro ámbito, cabe destacar que esta Superintendencia concretó gran parte de los compromisos institucionales, ya se encuentran en funcionamiento en todas las capitales regionales del país los llamados Módulos de Autoconsulta, así también en funcionamiento el Contac Center. En los "Desafíos 2004" contenidos en el BGI 2003, se consideró la ejecución de distintos estudios, entre ellos la "Recopilación de Legislación de Seguridad Social", edición 2004, que se encuentra disponible al público a partir de abril de este año, también la Propuesta de Proyecto de Modificación del D.S. N° 76, de 1999, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social se encuentra terminada.

Los indicadores de gestión definidos para los productos estratégicos tuvieron variaciones respecto a las estimaciones realizadas, fundamentalmente en dos ámbitos:

a.- Por una parte el Proyecto de Fiscalización de Subsidios tuvo un impacto en la recuperación de los fondos administrados por esta Superintendencia, si se diera el escenario optimista, el porcentaje de recuperación de Fondos Fiscales alcanzaría al 168% del total estimado a recuperar. Esto repercutió directamente en el sobrecumplimiento de los indicadores relacionados con este producto estratégico "Fiscalización de Entidades Gestoras de Regímenes de Seguridad Social" " y "Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social", asimismo, el mayor número de fiscalizaciones efectuadas a partir de este proyecto, no sólo las incrementa sino con ello también aumenta el nivel de infracciones detectadas. Asociado a este último producto estratégico se encuentra el indicador "Evolución en la Retención de Recursos", el cual presenta un no-cumplimiento, sin embargo, se observa una notoria mejoría respecto al ejercicio anterior, en este sentido, la cantidad de errores detectados provenientes de los entes fiscalizados aumentó más de lo esperado, alterando la meta proyectada para este indicador.

b.- Por otra parte, la entrada en vigencia del Convenio Internacional de Seguridad Social con Australia, en donde existe un alto número potencial de beneficiarios, generó un sobrecumplimiento del indicador "Porcentaje de la Demanda de Presentaciones por Convenios Internacionales", asociados al producto estratégico "Convenios Internacionales de Seguridad Social", es importante rescatar que la gestión de esta Superintendencia permitió absorber la alta demanda no prevista.

- Resultado de la Gestión Financiera

Cuadro 6 Ingresos y Gastos años 2003 - 2004			
Denominación	Monto Año 2003 M\$ ¹⁷	Monto Año 2004 M\$	Notas
• INGRESOS	3.723.230	4.071.500	
INGRESOS DE OPERACIÓN	262	202	1
OTROS INGRESOS	62.009	56.727	
APORTE FISCAL	3.406.342	3.971.859	2
SALDO INICIAL DE CAJA	254.617	42.712	3
• GASTOS	3.723.230	4.071.500	
GASTOS EN PERSONAL	2.911.430	3.056.774	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	529.785	463.612	5
PRESTACIONES PREVISIONALES		10.608	6
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	6.264	340.370	7
INVERSIÓN REAL	42.111	61.257	8
OPERACIONES AÑOS ANTERIORES	190.477	5.598	9
SALDO FINAL DE CAJA	43.163	133.281	

17 La cifras están indicadas en M\$ del año 2004. Factor de actualización es de 1,0105 para expresar pesos del año 2003 a pesos del año 2004.

NOTAS:

1. - INGRESOS DE OPERACIÓN.

El menor ingreso en el año 2004 se debió a la poca demanda que existe en las adquisiciones por parte de particulares de las circulares emitidas por la Institución.

2. - OTROS INGRESOS.

La recuperación de licencias médicas de los funcionarios fue inferior el año 2004, debido a una menor incidencia de enfermedades catastrófica.

3. - SALDO INICIAL DE CAJA.

La disminución en el año 2004 se debe en gran parte a que la ejecución del presupuesto año 2003, fue ejecutado en un 96,59%.

4. - GASTO EN PERSONAL.

El incremento en el año 2004 se debió a un mayor aporte fiscal y a una redistribución presupuestaria producto de un error en la confección del presupuesto para el año 2004.

5. - BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO.

El menor presupuesto año 2004 se origina en el término de las remodelaciones de las dependencias de la Institución.

6. - PRESTACIONES PREVISIONALES.

En el año 2004 dos funcionarias se acogieron al beneficio otorgado en la Ley N°19.882 de 23 de junio de 2003.

7. - TRANSFERENCIAS CORRIENTES.

El aumento se origina porque para el año 2004 se le asignó a este Organismo presupuesto adicional para la realización de un proyecto especial llamado "PROGRAMA DE FISCALIZACIÓN DE SUBSIDIOS".

8. - INVERSIÓN REAL.

El aumento para el año 2004 se debe principalmente al reforzamiento en la sala de servidores por aumento en el número de usuarios, adquisición de software por la instalación de los Módulos de Autoconsulta que se encuentran en todas las regiones del país y la adquisición de nuevas licencias.

9. - OPERACIONES AÑOS ANTERIORES.

Tiene relación con la nota N° 3.

Cuadro 7
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2004

Subt	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁸ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁹ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados ²⁰ (M\$)	Diferencia ²¹ (M\$)	Notas
			INGRESOS	3.936.055	4.069.730	4.071.500	-1.770	
01			INGRESOS DE OPERACIÓN	205	202	202		
07			OTROS INGRESOS		54.959	56.727	-1.768	1
	79		Otros		54.959	56.727	-1.768	
09			APORTE FISCAL	3.935.026	3.971.859	3.971.859		
	91		Libre	3.935.026	3.971.859	3.971.859		
11			SALDO INICIAL DE CAJA	824	42.710	42.712	-2	2
			GASTOS	3.936.055	4.069.730	4.071.500	-1.770	
21			GASTOS EN PERSONAL	2.949.807	3.105.258	3.059.341	45.917	3
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	461.875	463.618	463.614	4	
24			PRESTACIONES PREVISIONALES		10.608	10.608		4
	30		Prestaciones Previsionales		10.608	10.608		
25			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	443.669	404.665	363.677	40.988	5
	31		Transferencias al Sector Privado	8.428	8.352	6.324	2.028	
		001	Salas Cunas y/o Jardines Infantiles	1.806	1.790	1.262	528	
		002	A Organismos Internacionales	6.622	6.562	5.062	1.500	
	33		Transferencias a Otras Entidades Públicas	435.202	396.274	357.320	38.954	
		266	Programa de Fiscalización de Subsidios	435.202	396.274	284.286	111.988	
	34		Transferencias al Fisco	39	39	33	6	
		001	Impuestos	39	39	33	6	
31			INVERSIÓN REAL	79.880	79.158	79.159	-1	
	50		Requisitos de Inversión para Func.	24.206	23.987	23.987		
	56		Inversión en Informática	55.674	55.171	55.172	-1	
60			OPERACIONES AÑOS ANTERIORES		5.599	5.598	1	
90			SALDO FINAL DE CAJA	824	824	89.503	-88.679	6

18 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

19 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2004

20 Ingresos y Gastos Devengados: incluye los gastos no pagados el 2004.

NOTAS:

1. - OTROS INGRESOS.

Corresponde a la recuperación de los Subsidios por Incapacidad Laboral por licencias médicas de los funcionarios. La diferencia se produce por subsidios recuperados con fecha posterior al 31 de octubre.

2. - SALDO INICIAL DE CAJA.

La diferencia entre el presupuesto inicial y final se debe a la incorporación de Operaciones Años Anteriores y saldo disponible al 31.12.2003.

3. - GASTOS EN PERSONAL.

El aumento durante el año corresponde a un mayor aporte fiscal y a una redistribución del presupuesto. La diferencia se produce, fundamentalmente, por rotación de personal durante el año, vacaciones de cargos no previstas y la tardía recepción de la autorización de recursos para este subtítulo por lo cual no se pudieron ocupar oportunamente las vacantes disponibles.

4. - PRESTACIONES PREVISIONALES.

Corresponde a un ajuste de nuestro presupuesto para cancelar los beneficios otorgados en la Ley N° 19.882, de 23 de junio de 2003.

5. - TRANSFERENCIAS CORRIENTES.

La diferencia es producto de un ahorro en el gasto, fundamentalmente, los buenos resultados del Proyecto de Fiscalización de Subsidios, permitieron generar un ahorro en la contratación de recursos humanos contemplados originalmente para dicho proyecto.

6. - SALDO FINAL DE CAJA.

La diferencia se debe a los mencionados ahorros producidos en los subtítulo 21 y 25, junto al mayor ingreso en la recuperación de los subsidios por incapacidad laboral.

Cuadro 8 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²²			Avance ²³ 2004/ 2003	Notas
			2002	2003	2004		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	[N° total de decretos modificatorios - N° de decretos originados en leyes ²⁴ / N° total de decretos modificatorios]*100	%	87.5	66.67	40.00	166.67	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	[Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23) / Dotación efectiva ²⁵]	(M\$)	19.290	19.552	20.163	103.12	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 25 sobre el gasto de operación	[Gasto en Programas del subt. 25 ²⁶ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100				11.10		
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	[Gasto en estudios y proyectos de inversión ²⁷ / Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22 + subt. 23)]*100						

NOTAS:

1. - Este indicador supera los 120 puntos, estableciéndose como un resultado positivo, y ello se debe, fundamentalmente, a una mejor gestión administrativa.

22 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0389 para 2002 a 2004 y de 1,0105 para 2003 a 2004.

23 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

24 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

25 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

26 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

27 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Inversión Real", menos los ítem 50, 51, 52 y 56.

- **Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos**

1. **Fiscalización de las Entidades Gestoras de regímenes de Seguridad Social**

a. La Superintendencia de Seguridad Social en su calidad de ente fiscalizador de las instituciones de previsión, cumpliendo con el rol de cautelar el buen uso de los recursos fiscales aportados para el pago de diferentes beneficios que entrega el Estado de Chile, implementó, durante el año 2004, un proyecto de fiscalización que comprende la revisión de los distintos fondos administrados durante el período comprendido entre los años 1999 y 2003, para lo cual el Ministerio de Hacienda, a través de la Dirección de Presupuestos, resolvió otorgar a este Organismo un financiamiento especial de M\$ 396.274.

En atención a lo anterior, a partir del mes de enero de 2004 se desarrollaron las acciones necesarias conformando un equipo de profesionales para llevar a cabo el proceso de fiscalización, el que inició sus actividades a partir del mes de marzo de 2004.

El proceso de fiscalización se concentró en las instituciones que administran y pagan los beneficios de Asignación Familiar, Pensiones Asistenciales, Subsidio Único Familiar y Subsidio de Cesantía, con el objeto de validar la información entregada a ésta Superintendencia y verificar el pago efectivo de los beneficios.

El programa de trabajo tuvo por objetivo verificar el pago efectivo de las Asignaciones Familiares, Pensiones Asistenciales, Subsidio Único Familiar y Subsidio de Cesantía, realizados por las Instituciones Administradoras, como son las Administradoras de Fondos de Pensiones, Compañías de Seguros de Vida de Renta Vitalicia, Mutualidades de Empleadores, Instituto de Normalización Previsional y las Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

Lo anterior, permitió validar el Sistema de Información Administrativo asociado al pago de Asignaciones Familiares, Pensiones Asistenciales, Subsidio Único Familiar y Subsidio de Cesantía en las Instituciones Administradoras de los Fondos y determinar la existencia de recursos monetarios no reintegrados a esta Superintendencia por el no pago de los referidos beneficios.

En relación con los objetivos antes señalados, los resultados obtenidos en el proyecto de fiscalización fueron especialmente relevantes ya que se logró determinar montos significativos de dineros que fueron reintegrados a los diferentes fondos que administra esta Superintendencia, según se demuestra en el siguiente cuadro.

CONCEPTO	TOTAL ESTIMADO MM\$	TOTAL REINTEGRADO MM\$	POR REINTEGRAR MM\$
Pensiones Asistenciales	4.500	6.951	1.004
Asignaciones Familiares	4.000	1.438	5.516
INP		286	3.608
AFP		58	980
Cías. Seguros		7	x det
Mutualidades		0	x det
C.C.A.F.		1.087	1.028

Subsidio Único Familiar	350	0	1.003
Subsidio Cesantía	150	129	129
INP *			
C.C.A.F.		129	129
TOTALES	9.600	8.518	7.652

(*) Valores por reintegros correspondientes a Subsidios de Cesantía por determinar.

Del cuadro se desprende que los montos efectivamente restituidos a los respectivos Fondos durante el año 2004 alcanzan a MM\$ 8.518, lo que representa un 88,7% del total estimado en el proyecto.

El presupuesto de gastos de operación total del proyecto representa el 4,7% de lo recuperado hasta diciembre de 2004. Esto es, por cada \$ 1 invertido se obtuvo un retorno de \$ 21,50.

Considerando los resultados obtenidos y sumado a los fondos pendientes por reintegrar, que ya han sido solicitados por Oficio, se puede concluir que el proyecto ha sido exitoso. Si se diera el escenario optimista, el porcentaje de recuperación de Fondos Fiscales alcanzaría al 168% del total estimado a recuperar. Esto repercutió directamente en el sobrecumplimiento de los indicadores relacionados con este producto estratégico, es así que el porcentaje de recuperación de fondos nacionales proyectados en los compromisos sustraídos para el año 2004 fue altamente sobrepasados, como se puede desprender de las cifras señaladas en cuadro anterior. Asimismo, el mayor número de fiscalizaciones efectuadas a partir de este proyecto, no sólo incrementa las fiscalizaciones efectuadas sino con ello el mayor nivel de infracciones detectadas.

b. Durante el año 2004, esta Superintendencia logró ejecutar un total de 366 fiscalizaciones que se construyen sobre la base de las visitas que permanentemente desarrolla el personal fiscalizador de la Superintendencia en las entidades que se encuentran bajo su supervigilancia integral y específica.

El mayor número de fiscalizaciones efectuadas, impacta en la variedad de materias que fueron fiscalizadas, fundamentalmente, por contingencias que se producen y que significan fiscalizar materias que no se encontraban en la programación original, esto incrementó notoriamente la cobertura, generando un sobrecumplimiento del indicador "Razón de cobertura de fiscalización por materia". A modo de ejemplo, pueden señalarse las fiscalizaciones que debieron efectuarse al proceso de afiliación a las Cajas de Compensación Familiar, por una alta demanda de reclamos sobre posibles vicios en dicho proceso, así también, las fiscalizaciones efectuadas a Municipios a efectos de corroborar la correcta aplicación de la llamada ficha CAS, debido a denuncias que señalaban presuntas irregularidades en la asignación de puntajes en dicho proceso.

c. Durante el año 2004 se emitió un total de 73 Circulares, en las cuales se imparten instrucciones y normas interpretativas y de procedimientos, a la totalidad de las entidades fiscalizadas por esta Institución.

El efecto que producen una mayor cantidad de fiscalizaciones en conjunto con el incremento en la cobertura de materias fiscalizadas genera un mayor nivel infracciones detectadas, esto explica el sobrecumplimiento del indicador "Porcentaje de infracciones detectadas". Producto de ello, la Superintendencia de Seguridad Social, además de verificar la corrección de dichas infracciones emite las instrucciones y Circulares para todos los órganos fiscalizados, según la temática.

Este producto se vincula a los objetivos estratégicos 1, 2 y 3.

2. **Estudios e investigaciones para el perfeccionamiento del Sistema Chileno de Seguridad Social.**²⁸

Durante el año 2004 esta Superintendencia participó y desarrolló los siguientes estudios e investigaciones:

- a. Participación en la revisión y perfeccionamiento de la Encuesta de Protección Social 2004, elaborada por la Universidad de Chile, la que se encuentra actualmente en aplicación.
- b. Análisis comparado del monto de las pensiones de invalidez en el Sistema de Seguridad Social Chileno, con el objeto de analizar el monto de las pensiones de invalidez, tanto de origen común como laboral, para determinar la eventual necesidad de reformas legales, reglamentarias o de instrucciones administrativas que permitan subsanar las inequidades o imperfecciones en el monto de los beneficios otorgados.
- c. Informe de resultados año 2004 en el gasto de Subsidio por Incapacidad Laboral en licencias médicas por enfermedad grave del hijo menor de un año.
- d. Estudio sobre la cobertura y calidad de las salas cunas para mujeres trabajadoras, que tiene por objeto fortalecer la integración de la mujer al ámbito laboral.
- e. Participación en la elaboración de una "Guía Referencial para la Evaluación de Licencias otorgadas por Reflujo Gastroesofágico Infantil", emitida por el Ministerio de Salud.

Este producto se vincula a los objetivos estratégicos 1, 2 y 3.

3. **Asesoría Técnica a las Autoridades Superiores de Gobierno**

La Superintendencia en el cumplimiento de su rol, asesora permanente a las autoridades técnicas de Gobierno en materia de su competencia. Con ello, se estimó el indicador "Tasa de variación de la cobertura de Materias Técnicas Asesoradas", sin embargo, este fue sobrecumplido por el aumento de esta institución en diversos proyectos adicionales a los contemplados en las metas 2004. Muchos de ellos surgen por peticiones especiales y por contingencias no previstas en la planificación anual.

De las materias técnicas asesoras, podemos destacar las siguientes:

- a.- Participación activa en el estudio y redacción del Reglamento de la Ley N° 19.949, que crea un sistema de protección social para familias en situación de extrema pobreza denominado "Chile Solidario".
- b.- Participación en la revisión del instructivo de la mencionada ley.
- c.- Participación en la elaboración de Mensaje y Proyecto de Ley N° 19.953, publicada en el Diario Oficial de 26 de junio de 2004, que otorgó un bono extraordinario y beneficios previsionales a

²⁸ Este producto no tiene asociado indicadores

personas que señala, y modificó el D.L. N° 869 y la Ley N° 19.454. En esta ley, se mejoró el cálculo de las pensiones de viudez sin hijos de los regímenes administrados por el INP y de la Ley N° 16.744 (50% al 60%), se estableció un bono extraordinario para pensionados titulares de pensión mínima, se estableció un mejoramiento de pensiones mínimas para mayores de 75 años, se fijó un mejoramiento de la pensión asistencial del D.L. N° 869, para mayores de 70 y para mayores de 75 años. Además, se modificó el D.L. N° 869, de 1975, estableciendo un mecanismo de asignación mensual de las nuevas pensiones asistenciales a conceder. A su vez, se dispuso que las pensiones de sobrevivencia de los regímenes administrados por el INP y de la Ley N° 16.744 se pagarán hasta el último día del mes del fallecimiento de su titular (modificación de la Ley N° 19.454).

d.- Asesoría jurídica en la elaboración de la Ley N° 19.969, publicada en el Diario Oficial de 31 de agosto de 2004, que modificó el artículo 6° transitorio de la Ley N° 19.578, prorrogando hasta agosto de 2008, la cotización extraordinaria del 0,05 % a favor del seguro de la Ley N° 16.744.

e.- Elaboración de Mensaje y Proyecto de ley sobre condonación de deuda hipotecaria del Instituto de Normalización Previsional.

f.- Elaboración de Mensaje y Proyecto de ley que incorpora al sector público y a las Fuerzas Armadas al sistema Cajas de Compensación de Asignación Familiar.

g.- Estudio y elaboración del proyecto de modificación del D.S. N° 67, de 1999, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el que se enmarca en el perfeccionamiento del Régimen del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744), cuyo estado de avance al 30 de diciembre de 2004 es de un 80%.

h.- Elaboración de proyecto de modificación y perfeccionamiento del D.S. N° 101, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

i.- Elaboración de proyecto de modificación del D.S. N° 109, de 1968, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social

Este producto se vincula a los objetivos estratégicos 1, 2 y 3.

4. Difusión de Principios, Requisitos y Técnicas Operativas de las Prestaciones del Sistema de Seguridad Social Chileno

a. Durante el año 2004 se efectuó la programación, ejecución y evaluación de un Plan Nacional de Difusión, que significó la capacitación de 937 trabajadores de las entidades que se encuentran bajo la supervigilancia de esta Superintendencia.

b. En atención al compromiso incluido en la agenda gubernamental, que dice relación con la publicación del estudio denominado "Financiamiento y Asignación de Recursos de la Seguridad Social Chilena 2000 – 2002", éste se encuentra finalizado y distribuido a las distintas autoridades, instituciones relacionadas con esta temática e instancias académicas.

Este producto se vincula a los objetivos estratégicos 1, 3 y 4.

5. **Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social**

La Superintendencia de Seguridad Social durante el año 2004, administró M\$ 408.330.747, que corresponden a recursos fiscales destinados a financiar los siguientes Fondos:

- Fondo Único de Prestaciones Familiares y Subsidio de Cesantía, que comprende los regímenes de prestaciones familiares, subsidios de cesantía, subsidios maternos y por enfermedad grave del hijo menor de un año.
- Fondo Nacional de Pensiones Asistenciales, y
- Fondo Nacional de Subsidio Familiar.

Durante el año 2004, la Superintendencia desarrolló el proyecto de "Fiscalización de Subsidios", éste comprendió la revisión de los distintos fondos administrados durante el período comprendido entre los años 1999 y 2003, la ejecución de este proyecto permitió una recuperación que genera el efecto de sobrecumplimiento en el indicador "Porcentaje de recuperación de recursos de Fondos Nacionales", ya que la definición original de este no contemplaba la ejecución y por tanto los resultados del citado proyecto

Asimismo, en relación con el no-cumplimiento en el resultado del indicador "Evolución en la Retención de Recursos", asociados a este Producto Estratégico, se observa una notoria mejoría respecto al ejercicio anterior, sin alcanzar la meta, producto del incremento de errores detectados a los entes fiscalizados, lo cual constituyen factores externos que no son manejables por la Superintendencia,, la cantidad de errores detectados provenientes de los entes fiscalizados aumentó más de lo esperado, alterando la meta proyectada para este indicador

6. **Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios**

a.- En el ámbito del contencioso de la seguridad social, durante el año 2004, esta Superintendencia debió atender 30.973 presentaciones de personas naturales y jurídicas que contienen reclamos y apelaciones recaídas en resoluciones emanadas de los entes fiscalizados, y más de 92.919 atenciones de trabajadores, a través del Centro Integrado de Atención al Cliente, Módulos de Autoconsulta en el ámbito nacional, Página Web, Sistema de Comunicaciones Telefónicas y Régimen de Audiencias. En la resolución de los casos que son sometidos para estudio y pronunciamiento de esta Superintendencia, más del 50% son evacuados en un período inferior a 3 meses, no obstante lo anterior, con cierta regularidad, nos vemos en la obligación de disponer la realización de pericias especiales, indispensables para resolver en derecho y conforme a la reglamentación vigente.

b.- Con relación a la oportunidad de la atención brindada a nuestros usuarios, cabe señalar que el tiempo promedio de espera en el Centro Integrado de Atención de Público, durante el año 2004, disminuyó a 24 minutos. Cabe hacer presente que el tiempo de espera en la atención de los usuarios está dado por la orientación y asistencia jurídica y administrativa mínima a los usuarios en la formulación de sus apelaciones en contra de resoluciones emanadas de los entes gestores del sistema de seguridad social chileno, supervigilados por esta Superintendencia. El sobrecumplimiento del indicador "Tiempos de espera en Centro integrado de atención de público", se produce por una mejor gestión en la atención al usuario, incrementándose el nivel de

automatización y, fundamentalmente, por la incorporación del "contac center" que permite descongestionar aún más la atención de público personalizándola. Este nuevo servicio para el usuario, permite contactarse telefónicamente a un call center que responde con consulta directa a la base de trámites en línea.

c.- Respecto de los dictámenes emitidos por esta Superintendencia, durante el año 2004, esta Superintendencia emitió un total de 51.333 oficios, de los cuales 27.648, esto es 53,9%, corresponden a dictámenes e informes técnicos dirigidos a autoridades superiores de Gobierno. (Los informes técnicos incluyen estudios, proyectos de ley, opiniones fundadas a petición de parte, resolución de consultas, entre otros temas de interés)

7. Convenios Internacionales

Durante el año 2004, esta Superintendencia emitió un total de 1.828 oficios que dicen relación con la aplicación de Convenios Bilaterales de Seguridad Social, orientados a la concesión de beneficios previsionales de chilenos residentes en el extranjero o extranjeros residentes en Chile.

El sobrecumplimiento del indicador "Porcentaje de la Demanda de Presentaciones por Convenios Internacionales", asociado a este producto estratégico, se produce, fundamentalmente, por el número de presentaciones internacionales producto del inicio del Convenio Chile-Australia, que implicó casi cuadruplicar el número de solicitudes de presentaciones internacionales.

Este producto se vincula a los objetivos estratégicos 1, 2 y 3.

- **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

- **Informe de Programación Gubernamental**

De acuerdo a lo informado en la Programación Gubernamental 2004, el estado de cumplimiento de los compromisos institucionales, es el siguiente:

a. Durante el año 2004 se realizó un estudio económico financiero de Mutualidades de Empleadores de la Ley N° 16.744, el que tuvo por objeto analizar cada industria consolidada, la evolución en el tiempo de los principales índices financieros y proyecciones de cada participante en el mercado. Este estudio se encuentra terminado al cuarto trimestre del año 2004, y en estado de revisión final.

b. Durante el año 2004, se elaboró una propuesta de proyecto de modificación del D.S. N° 67, de 1999, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Dicha propuesta se realizó a partir de un análisis de los resultados obtenidos en el segundo proceso de aplicación del D.S. N° 67, un paralelo con los resultados del primer proceso (año 2001) y la recopilación de antecedentes de las situaciones conflictivas o no resueltas que se presentaron en términos prácticos. La propuesta señalada se encuentra terminada y en revisión final.

c. Durante el año 2004 se efectuó la "Recopilación de la Legislación de la Seguridad Social chilena, Edición 2004", la que se lanzará durante el primer semestre del año 2005 con los productos derivados del estudio, esto es, un documento en CD que contendrá la legislación de seguridad social.

d. En relación con la instalación de módulos de autoconsulta para los usuarios, cabe señalar que durante el año 2004 se instaló la totalidad de los 15 módulos proyectados a nivel nacional, esto es uno en cada región, en las respectivas direcciones regionales del SERNAC y tres en la Región Metropolitana.

e. En relación con el compromiso incluido en la Agenda Gubernamental, referido a la habilitación del Servicio de Contact Center, cabe señalar que éste se encuentra completamente habilitado y en funcionamiento al cuarto trimestre del año 2004.

-
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones²⁹ Evaluadas³⁰

“El servicio no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 y 2004”.

29 Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

30 Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco de la Evaluación de Programas que dirige la Dirección de Presupuestos.

- **Avances en Materias de Gestión**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

"El servicio no formula Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) ni está adscrito al Programa Marco del PMG 2004."

- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

"El servicio no formula Convenio de Desempeño Colectivo"

- **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

"El servicio no incorpora otro tipo de incentivos remuneracionales"

- **Avances en otras Materias de Gestión**

Modernización e Innovaciones Tecnológicas

Teniendo presente la importancia que reviste la tecnología en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de este Servicio, durante el año 2004 la Superintendencia de Seguridad Social desarrolló los siguientes proyectos:

a. Instalación de 15 Módulos de Autoconsulta a nivel nacional, para cuyo efecto se celebró un convenio con el Servicio Nacional del Consumidor, a objeto de instalar los módulos en cada una de sus Direcciones Regionales.

El objetivo de estos módulos es permitir al Usuario regional el acceso a información técnica e institucional; a efectuar consultas sobre estados de trámite y a formalizar electrónicamente reclamos y apelaciones.

b. Habilitación del Servicio Contact Center, proyecto pionero en la administración pública, que integra el sistema informático de la Superintendencia de Seguridad Social con las comunicaciones telefónicas, lo que permitirá entregar oportunamente un servicio integral de calidad a nuestra comunidad de usuarios, en términos de orientación en materias de seguridad social; información sobre estados de trámite; asistencia para la formulación de reclamos y apelaciones, e información general de la Institución.

Gestión de Causas Judiciales en las que la Superintendencia de Seguridad Social es parte.

La Superintendencia de Seguridad Social se encuentra gestionando diversas causas judiciales, a lo largo de todo el territorio nacional, es así que es participe en un recurso de protección, pendiente de fallo en primera instancia, cuatro causas civiles, siete causas laborales y trece causas criminales. Un detalle a modo de ejemplo, son las siguientes:

a.- Recurso de protección interpuesto en contra de la Superintendencia por don Héctor Valencia Bringas. Ingreso Iltma. Corte de Apelaciones de Santiago N° de Ingreso 7083 – 2004. Pendiente fallo de primera instancia.

b.- Juicio ordinario de indemnización de perjuicios "Fuenzalida y otros con Pizarreño y otros. 28° Juzgado Civil de Santiago. Rol N° 3014 – 2002. En este proceso la Superintendencia no es parte, pero ha tenido participación informando en relación con la participación de este Servicio en los casos de los trabajadores de Pizarreño que padecen de asbestosis.

c.- Denuncia por apropiación indebida en contra de la administración de la Isapre Vida Plena. Rol N° 175.715. 1 Juzgado del Crimen de Santiago. (A cargo del Consejo de Defensa del Estado). En sumario.

- **Proyectos de Ley**

BOLETÍN: 3398-11

Descripción: Lograr el perfeccionamiento en el diseño de las licencias médicas y del subsidio por incapacidad laboral, y racionalizar el uso de los recursos públicos del Seguro Social de Salud Común en el pago del referido subsidio.

Fecha de ingreso: 28 de octubre de 2003.

Estado de tramitación: Al 31 de diciembre de 2004 se encuentra en segundo trámite constitucional en la Comisión de Salud del H. Senado.

Beneficiarios directos: Los trabajadores afiliados al Seguro Social de Salud Común.

BOLETÍN: 3369-13

Descripción: Agilizar el procedimiento de cobranza judicial de las cotizaciones previsionales de los trabajadores, permitiendo a los organismos administradores del sistema de seguridad social recaudar los recursos correspondientes para el financiamiento de los distintos regímenes que lo componen.

Fecha de ingreso: 1° de octubre de 2003.

Estado de tramitación: Al 31 de diciembre de 2004 se encuentra en segundo trámite constitucional en la Comisión de Trabajo y Previsión Social del H. Senado.

Beneficiarios directos: Trabajadores afiliados a alguno de los regímenes del sistema de seguridad social chileno.

4. Desafíos 2005

La Superintendencia de Seguridad Social, sin perjuicio de las actividades que constituyen su continuidad operativa, ha definido para el año 2005 una serie de compromisos que han sido debidamente declarados en su Agenda Gubernamental, que a saber son los siguientes:

1. Crear mecanismos que permitan contribuir al perfeccionamiento del Sistema de otorgamiento y autorización de licencias médicas a través del uso de las tecnologías de información y comunicación.

Producto: Licencia Médica Electrónica. Para mediados de 2005 se prevé la implementación de un plan piloto, con el cual se pretende dar un primer paso hacia la masificación de la licencia médica electrónica en todo el sistema de salud. Dicho plan piloto tiene como objetivo probar el funcionamiento del sistema y efectuar las correcciones que resulten necesarias para lograr la adecuada operación del sistema en al menos 1 asegurador, 1 prestador y 1 empleador. Se espera que hacia fines de este año se inicie una progresiva incorporación de actores al sistema, alcanzando a lo menos 3 aseguradores, cuyos cotizantes podrán optar a licencias médicas electrónicas dependiendo de si acuden a prestadores incorporados al sistema, situación que debiese iniciarse en ese período.

En régimen, cabe señalar que la Licencia Médica Electrónica entregará múltiples beneficios a todos los actores del sistema. Por un lado, los trabajadores podrán evitar el trámite de traslado del formulario de la licencia a su empleador, ahorrando tiempo y el costo asociado, evitando además una preocupación muchas veces incompatible con su estado de salud. Por otro lado, los empleadores podrán ser notificados de la ausencia de sus trabajadores de manera más oportuna y evitarán también los costos de traslado del formulario. A su vez, los profesionales médicos se beneficiarán de la mayor transparencia del sistema, evitando malas prácticas y teniendo acceso a un registro personal en línea de sus licencias, además de tener certeza de que se preservará el secreto médico sobre los diagnósticos

Las ISAPRES y el FONASA, por su parte, podrán disponer de información más oportuna, valiosa y útil para mejorar el desempeño de sus sistemas de fiscalización y control, facilitando de este modo, la mitigación del mal uso y abuso de este beneficio de la seguridad social, cuyo gasto se ha visto incrementado ostensiblemente en los últimos años.

Finalmente, también significará importantes beneficios para los organismos públicos responsables de regular el sistema de licencias médicas y de establecer políticas públicas de salud y seguridad social, gracias a la mejor calidad y oportunidad de la información que irá generando el sistema a través del tiempo.

2.- Aportar información relevante para la toma de decisiones, a través de dos publicaciones durante el año 2005, que den cuenta de los resultados del financiamiento y asignación de recursos de la Seguridad Social Chilena, estas publicaciones incorporará datos de los diferentes regímenes de Seguridad Social en el país.

Producto: Publicación "Financiamiento y Asignación de Recursos de la Seguridad Social Chilena" año 2003".

Producto: Publicación "Financiamiento y Asignación de Recursos de la Seguridad Social Chilena" año 2004".

3.- Desarrollar acciones que permitan mejorar la protección y promoción de la salud en el lugar de trabajo y una atención oportuna en la red de establecimientos asistenciales de los organismos privados del seguro laboral en caso de ocurrencia de siniestros laborales.

Producto: Creación de la "Unidad de Seguridad y Salud del Trabajo"

4.- Desarrollar acciones de comunicación informática, optimizando los actuales Módulos de autoconsulta que se encuentran distribuidos a través del país. En este sentido, se prevé, durante el 2005, incorporar la habilitación en línea y en tiempo real de las consultas a la base de datos de la Superintendencia, y fundamentalmente, la funcionalidad de ingresar apelaciones a través de estos módulos, optimizando de este modo la atención de público objetivo.

Producto: Habilitación de módulo de autoconsulta en ambiente Web.

5. Anexos

- Anexo 1: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004
- Anexo 2: Programación Gubernamental
- Anexo 3: Transferencias Corrientes
- Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

- **Anexo 1: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2004**

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ³¹	% Cumplimiento ³²	Notas
				2002	2003	2004				
Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Porcentaje de recuperación de recursos de Fondos Nacionales	(Monto de Recursos recuperados de Fondos Nacionales/Total de Recursos asignados a Fondos Nacionales)*100	%	NC	0.62	1.88	0.07	Si	2686	1
Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Tasa de Variación de la Cobertura de Fiscalización a Entidades	((Total entidades fiscalizadas /Total entidades fiscalizadas t-1)-1)*100	%	NC	8.28	10.59	0	Si	120.00	
Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Razón de Cobertura de fiscalización por materia	N° de materias fiscalizadas en el año/Total de materias fiscalizadas por la SuSeSo		NC	0.58	0.69	0.35	Si	197.00	2
Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	Porcentaje de Infracciones detectadas	(N° de infracciones detectadas/N° de Fiscalizaciones efectuadas)*100	%	NC	10.1	12.3	10.2	Si	121.00	3
Asesoría técnica a las autoridades superiores de Gobierno.	Tasa de variación de la cobertura de Materias Técnicas Asesoradas	(Total de Materias Técnicas asesoradas en el año/Total de Materias Técnicas manejadas en la SuSeSo)*100	%	NC	23	69	23	Si	300.00	4

31 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2004 es igual o superior a un 95% de la meta.

32 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2004 en relación con la meta 2004.

**Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ³¹	% Cumplimiento ³²	Notas
				2002	2003	2004				
Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.	Promedio de participantes por actividad de difusión Enfoque de Género: No	N° total de participantes en las actividades de difusión durante año n / N° total de actividades de difusión durante año n		NC	78	67	67	Si	100.00	
Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.	Porcentaje de recuperación de recursos de Fondos Nacionales Enfoque de Género: No	$(\text{Monto de Recursos recuperados de Fondos Nacionales} / \text{Total de Recursos asignados a Fondos Nacionales}) * 100$	%	NC	0.62	1.88	0.07	Si	2686	1
Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.	Evolución en la Retención de Recursos Enfoque de Género: No	N° de retenciones año n / N° de retenciones año n-1		NC	2.85	1.41	0.58	No	41.00	5
Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	Tiempo promedio de respuesta en la emisión de dictámenes resultantes de reclamaciones Enfoque de Género: No	N° días de tramitación / N° de dictámenes	días	48	112	91	87	Si	96.00	
Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	Tiempos de espera en Centro integrado de atención de público Enfoque de Género: No	N° promedio de minutos de espera	minutos	37	29	24	37	Si	154.00	6
Convenios Internacionales de Seguridad Social.	Porcentaje de la Demanda de Presentaciones por Convenios internacionales Enfoque de Género: No	$(N^{\circ}$ de Presentaciones por Convenios Internacionales / Total de Presentaciones SuSeSo) * 100	%	NC	5.3	10.3	3.0	Si	343.00	7

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2004										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2004	Cumple SI/NO ³¹	% Cumplimiento ³²	Notas
				2002	2003	2004				
Convenios Internacionales de Seguridad Social.	Porcentaje de la Demanda en Aplicación Efectiva de Convenios Internacionales Enfoque de Género: No	(N° de Convenios Internacionales que tuvieron Presentaciones en el año/Total de Países con Convenio Internacional Vigente)*100	%	NC	100	95.2	94.4	Si	101.00	

Porcentaje global de cumplimiento: 91

Notas:

1. - Esta desviación se explica por el efecto que tuvo el proyecto de "Fiscalización de Subsidios". Durante el año 2004 se ejecutó el citado proyecto que comprendió la revisión de los distintos fondos administrados durante el período comprendido entre los años 1999 y 2003, la ejecución de este proyecto permitió lograr la recuperación que muestra el indicador, siendo originalmente inferior la proyección y por tanto la meta para el año, ya que no contempló los resultados de la ejecución de este proyecto.
2. - El incremento del indicador se justifica por la variedad de materias que fueron fiscalizadas, fundamentalmente, por contingencias que se producen y que significan fiscalizar materias que no se encontraban en la programación original, esto incrementó notoriamente la cobertura, a modo de ejemplo, pueden señalarse las fiscalizaciones que debieron efectuarse al proceso de afiliación a las Cajas de Compensación Familiar, por una alta demanda de reclamos sobre posibles vicios en dicho proceso, así también, las fiscalizaciones efectuadas a Municipios a efectos de corroborar la correcta aplicación de la llamada ficha CAS, debido a denuncias que señalaban presuntas irregularidades en la asignación de puntajes en dicho proceso.
3. - El mayor incremento se debe al sustantivo aumento de fiscalizaciones efectuadas en el período, asimismo, este incremento se relaciona con el aumento de cobertura en la fiscalización (señalado en punto 2 anterior), ello como resultado de las fiscalizaciones efectuadas.
4. - El aumento de este indicador se justifica por una mayor participación de esta Superintendencia en diversos proyectos adicionales a los contemplados en las metas 2004. Muchos de ellos surgen por peticiones especiales y contingencias, a modo de ejemplo, se puede señalar la participación en el estudio y redacción del Reglamento de la Ley N° 19.949, la activa participación en la elaboración del mensaje y proyecto de Ley N° 19.953, y en la elaboración del Mensaje y Proyecto de Ley sobre condonación de deuda hipotecaria del I.N.P.
5. - Se observa una notoria mejoría respecto al ejercicio anterior, sin alcanzar la meta, producto del incremento de errores detectados a los entes fiscalizados, lo cual constituyen factores externos que no son manejables por la Superintendencia, así como muestra el componente interno del indicador. En este sentido, la cantidad de errores detectados provenientes de los entes fiscalizados aumentó más de lo esperado, alterando la meta proyectada para este indicador.
6. - El mayor rango esperado, se produce por una mejor gestión en la atención al usuario, incrementándose el nivel de automatización y fundamentalmente la incorporación del "contac center" que permite descongestionar aún más la atención de público personalizándola. Este nuevo servicio para el usuario, permite contactarse telefónicamente a un call center que responde con consulta directa a la base de trámites en línea.
7. - La desviación se produce, fundamentalmente, por el número de presentaciones internacionales producto del inicio del Convenio Chile-Australia, que implicó casi cuadruplicar el número de solicitudes de presentaciones internacionales.

- Anexo 2: Programación Gubernamental

Cuadro 10 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004			
Objetivo ³³	Producto ³⁴	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁵
Preparar y aportar información relevante de la industria de las Mutualidades de Empleadores de la Ley 16.744, incluido el análisis - económico financiero, con el detalle de cada uno de los participantes de ellas, con el objeto de proyectar tendencias para la toma de decisiones.	Estudios: Análisis económico - financiero de Mutualidades de empleadores de la Ley 16.744.	2 y 3	1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 2° Trimestre: MEDIO 3° Trimestre: MEDIO 4° Trimestre: CUMPLIDO
Perfeccionamiento del Régimen del Seguro Social contra riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).	Propuesta de proyecto de modificación del D.S. N° 67, de 1999, del MINTRAB.	1 y 2	1° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 2° Trimestre: ALTO 3° Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 4° Trimestre: CUMPLIDO

33 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

34 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

35 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Cuadro 10
Cumplimiento Programación Gubernamental año 2004

Objetivo ³³	Producto ³⁴	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación ³⁵
Continuar con el proceso de difusión de los principios y normas del sistema de seguridad social chileno.	Recopilación de la Legislación de la Seguridad Social Chilena, Edición 2004	1 y 3	1º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 2º Trimestre: ALTO 3º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 4º Trimestre: ALTO
Desarrollar acciones de comunicación informática orientada a la optimización de la atención de público objetivo.	Instalación de módulo de autoconsulta para los usuarios	1, 2, 3 y 4	1º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 2º Trimestre: CUMPLIDO 3º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 4º Trimestre: CUMPLIDO
	Servicios para beneficiarios a distancia Call Center	1, 2, 3 y 4	1º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 2º Trimestre: CUMPLIDO 3º Trimestre: NO REQUIERE EVALUACIÓN 4º Trimestre: CUMPLIDO

- **Anexo 3: Transferencias Corrientes³⁶**

Cuadro 11 Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2004 ³⁷ (M\$)	Presupuesto Final 2004 ³⁸ (M\$)	Gasto Devengado ³⁹ (M\$)	Diferencia ⁴⁰	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	343.949	293.577	254.623	38.954	
Bienes y Servicios de Consumo	39.598	41.269	41.269		
Inversión Real	51.655	61.428	61.428		
Otros ⁴¹					
TOTAL TRANSFERENCIAS					

1. - El "Programa de Fiscalización de Subsidios", tuvo un menor gasto de M\$ 38.954. No obstante ello, el Programa presentó un alto grado de cumplimiento respecto a lo proyectado.

36 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

37 Corresponde al aprobado en el Congreso.

38 Corresponde al vigente al 31.12.2004.

39 Incluye los gastos no pagados el año 2004.

40 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

41 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

• **Anexo 4: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Cuadro 12 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴²		Avance ⁴³	Notas
		2003	2004		
Días No Trabajados	(N° de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año t/12)/ Dotación Efectiva año t	2,70	1,75	154,29	44
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.					
Rotación de Personal	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	6,78	5,65	120	44
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.					
Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	1,69	0	45
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0	0	0	
• Retiros voluntarios	(N° de retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	4,0	3,95	101,27	44
• Otros	(N° de otros retiros año t/ Dotación efectiva año t)*100	2,8	0	0	44
• Razón o Tasa de rotación	N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t) *100	108,3	100	92,34	44
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(N° de Funcionarios Ascendidos) / (N° de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	4,65	0	0	44

42 La información corresponde al período Junio 2002-Mayo 2003 y Junio 2003-Mayo 2004, exceptuando los indicadores relativos a capacitación y evaluación del desempeño en que el período considerado es Enero 2003-Diciembre 2003 y Enero 2004-Diciembre 2004.

43 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

44 Indicador descendente

45 Indicador ascendente

Cuadro 12 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴²		Avance ⁴³	Notas
		2003	2004		
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontratados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	43,82	1,1	2,51	44
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	209,6	142,37	67,92	44
Porcentaje de becas ⁴⁶ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	1,69	3,95	233,72	44
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año t})$	2,13	3,30	154,9	45
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	1,78	2,56	69,53	44
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del Desempeño⁴⁷ Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	99,39	97,47	101,97	44
	Lista 2 % de Funcionarios	0,61	1,90	311,48	45
	Lista 3 % de Funcionarios	0	0,63	0	
	Lista 4 % de Funcionarios	0	0	0	

46 Considera las becas para estudios y/u otras especialidades.

47 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.