

# FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2017

## I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	CAPÍTULO	06

## 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 e informar sin errores	3	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	8	30.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones	0	10.00%
			Total	11	100.00%

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

Marco	Ambito de Gestión	Area Prioritaria	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	Medir el indicador de Eficiencia Energética con modificaciones en su medición.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP) en el año t.	Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP /N° de usuarios atendidos	5 minutos [426420 /85284 ]	Alta	20.00	1

2	Porcentaje dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución, que son emitidos en a lo mas 20 días desde su presentación, en el año t.	(N° de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución, que son emitidos en a lo más 20 días desde su presentación en el año t./N° de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución emitidos en el año t.)*100	92.00 % [(5520.00 /6000.00 )*100]	Alta	35.00	2
3	Porcentaje de entidades con infracciones corregidas, en seguimiento a actividades de fiscalización en el año t.	(Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infracciones en año t) *100	91.3 % [(21.0 /23.0 )*100]	Menor	5.00	3
Total Ponderación					60.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 30.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)* 100	%
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/ N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100	%
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%

5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	$(N^{\circ} \text{ de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año } t) * 100$	%
6	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de compromisos de auditoría implementados en año } t / N^{\circ} \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año } t - 1) * 100$	%
7	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(N^{\circ} \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año } t / N^{\circ} \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año } t) * 100$	%
8	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 10.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Metas de Eficiencia Institucional (MEI). Ley 20.212
2	ADP Nivel-I
3	ADP Nivel II

### Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- Este indicador mide el tiempo que debe esperar un usuario en el CIAP (Centro Integrado de Atención de Público) para ser atendido por un ejecutivo de Superintendencia, es decir, mide el tiempo comprendido entre la obtención de un número de atención por parte de un usuario que llega a centro de atención hasta que un ejecutivo de la plataforma llama al usuario para efectuar la atención.  
El Centro Integrado de Atención de Público comprende el espacio de atención presencial del Servicio en la región metropolitana, que recibe consultas, apelaciones y que orientan al usuario.
- Los casos sometidos a Procedimiento Abreviado de Resolución corresponde sólo, a aquellos casos cuyo dictamen se elabora con los antecedentes presentados por el usuario al momento de realizar la apelación ante la Superintendencia y respecto de los cuales no es necesario solicitar antecedentes complementarios a entidades externas o fiscalizadas, cuyo producto final se materializa en un dictamen o resolución emitida por este Organismo Fiscalizador.  
La medición corresponde a días corridos desde la presentación hasta el envío del dictamen.

- 3 a) Entidades: Se entenderá por ?Entidad? a las diferentes instituciones (no personas naturales) que realizan administración de uno o más regímenes de seguridad social y cuya fiscalización está sometida a la Superintendencia de Seguridad Social. Estas entidades, pueden ser instituciones públicas o del sector privado y el ámbito de fiscalización de esta Superintendencia hacia la entidad puede ser en todos los aspectos y todas las prestaciones que otorga, es decir, integral, o respecto de materias específicas administradas.
- b) Infracción Detectada: Se entenderá por ?infracción detectada? todo incumplimiento normativo evidenciado en una fiscalización realizada por la Superintendencia de Seguridad Social a las entidades bajo su fiscalización. Cada una de las infracciones detectadas, serán comunicadas a la ?Entidad? a través de un oficio de la Superintendencia de Seguridad Social, señalando e identificando claramente la infracción detectada o el incumplimiento normativo evidenciado requiriendo su corrección. El total de las entidades con infracciones detectadas e informadas por la Superintendencia en el año t, corresponderá al denominador de la fórmula señalada al final.
- c) Infracción Corregida: Corresponde a aquella ?infracción? del conjunto de las infracciones detectadas e informadas a la entidad a través de oficio (descritas en la definición b) anterior), respecto de la cual:
- (1) La ?Entidad? efectuó una ?corrección?, esto es, enmendó el incumplimiento señalado.
  - (2) La Superintendencia de Seguridad Social aprobó un Plan de Mejora/Regularización presentado por la ?entidad?, que permite subsanar dicha infracción detectada en un plazo determinado de acuerdo a la complejidad y alcances de la corrección exigida. Este Plan se considerará aprobado tácitamente, salvo que la Superintendencia de Seguridad Social señale lo contrario.
  - (3) La Superintendencia de Seguridad Social, interviene y da por corregidas.
  - (4) Aquellas en las que la ?entidad? haya efectuado alguna acción frente a un tercero, con el fin de subsanar la infracción detectada.
- d) Entidad sin infracciones detectadas en seguimiento: Corresponderá a aquellas entidades con infracciones corregidas conforme a la definición de la letra c), mediante cualquiera de las cuatro situaciones consideradas como ?corrección?, y se entenderá como entidad sin infracciones en el seguimiento, cuando al menos el 80% del total de las infracciones detectadas e informadas por la Superintendencia en el año t hayan sido corregidas. Finalmente, la suma de las entidades que cumpla con el criterio antes señalado en el año t, corresponderá al numerador de la fórmula más abajo indicada.
- e) Año t: Para efectos del cálculo de este indicador, en el denominador de la fórmula se considerarán las ?infracciones? informadas a través de oficio a las ?Entidades? en el período del 01 de enero al 31 de octubre del año t, y en el numerador, para los efectos de determinar las entidades sin infracciones en el seguimiento, según lo señalado en letra d), se tendrán en cuenta las acciones realizadas por las ?Entidades? hasta el 31 de diciembre del año t. Lo anterior se justifica debido a los tiempos que requiere tanto la Entidad infractora para corregir, como la Superintendencia para efectuar el seguimiento.