

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2020

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2016	Efectivo 2017	Efectivo 2018	Efectivo a Junio 2019	Meta 2020	Notas
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t</p>	<p>69 días 3974038/57 722</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>62 días 3502865/56 250</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>65 días 3926979/60 550</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>66 días 2189702/33 163</p> <p>H: 65 1075067/16 547</p> <p>M: 67 1114635/16 616</p>	<p>66 días 4240368/64 248</p> <p>H: 66 2077812/31 482</p> <p>M: 66 2162556/32 766</p>	1
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>2 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</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>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</p>	<p>207 unidades 1658/8</p>	<p>213 unidades 1703/8</p>	<p>216 unidades 1729/8</p>	<p>88 unidades 707/8</p>	<p>198 unidades 1778/9</p>	2
<p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>3 Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF-CM) realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos</p>	<p>N° de Unidades Estándares de Fiscalización realizadas a las Comisiones Médicas en los ámbitos técnicos y</p>	<p>20.2 unidades 992.0/49.0</p>	<p>21.3 unidades 1042.0/49.0</p>	<p>21.1 unidades 1056.0/50.0</p>	<p>11.6 unidades 568.0/49.0</p>	<p>21.6 unidades 1058.0/49.0</p>	3

Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.	y administrativos, en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	administrativos en el año t/N° de Comisiones Médicas en el año t							
•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.	<u>Eficiencia/Producto</u> 4 Porcentaje de regulados fiscalizados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de regulados (AFP,s+AFC+IPS) fiscalizados en el año t/N° de regulados (AFP,s+AFC+IPS) en el año t.)*100	100 % (8/8)*100	100 % (8/8)*100	100 % (8/8)*100	100 % (8/8)*100	100 % (9/9)*100	4	
•Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de las Comisiones Médicas, de los Fondos de Pensiones, de los Fondos de Seguro de Cesantía, del funcionamiento del Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) y de los asesores previsionales.	<u>Eficiencia/Producto</u> 5 Porcentaje de Subcomisiones Médicas fiscalizadas en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de Subcomisiones Médicas fiscalizadas en el año t/N° de Subcomisiones Médicas en el año t.)*100	100 % (49/49)*100	100 % (49/49)*100	100 % (49/49)*100	82 % (40/49)*100	100 % (49/49)*100	5	
•Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.	<u>Calidad/Producto</u> 6 Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el período de un año. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas recibidas por internet, canal postal y presencial en el año t/N° de consultas respondidas por internet, canal postal y presencial en el año t	10 días 266400/277 09 H: 0 0/0 M: 0 0/0	10 días 0/0 H: 10 145704/139 82 M: 9 87530/9384	9 días 204998/219 66 H: 10 132935/135 61 M: 9	7 días 76095/1051 9 H: 8 49914/6469 M: 6 26181/4050	9 días 199753/220 89 H: 9 129839/143 58 M: 9	6	

					72063/8405		69914/7731	
<p>•Atención y educación previsional a los usuarios del sistema y el público en general.</p>	<p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p> <p>7 Porcentaje de resolución inmediata en la atención presencial a nivel nacional, en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de atenciones presenciales resueltas en forma inmediata a nivel nacional en el año t/ N° total de atenciones presenciales a nivel nacional, en el año t)*100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	<p>72.0 % (35123.0/48782.0)*100</p> <p>H: 72.0 (17913.0/24879.0)*100</p> <p>M: 72.0 (17210.0/23903.0)*100</p>	7

Notas:

1 El tiempo medido corresponde al número de días promedio anual de respuesta al total de solicitudes de calificación de invalidez que recepcionan en el sistema las comisiones médicas, medido desde la fecha en que ingresa la solicitud al sistema de las Comisiones Médicas Regionales (CMR) hasta la fecha en que dicha comisión médica emite el dictamen.

Las fechas quedan registradas en el sistema de información de las comisiones médicas regionales (CMR), al cual esta Superintendencia tiene acceso a través de una clave.

2 El indicador se diseña con base en la 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. Se consideran tres áreas de fiscalización: Operaciones, Beneficios y Financiera.

La cantidad de UEF necesaria para realizar cada fiscalización, según el tipo (compleja o simple), enfoque (preventivo, cumplimiento y seguimiento) y área (Operaciones, Beneficios y Financiera), es la siguiente:

- 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 2020 se compone de: 380 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito de los beneficios, 685 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito operacional y 713 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito financiero.

3 Las Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) de las Comisiones Médicas, corresponden a un concepto que busca estimar y ponderar el esfuerzo e insumo de recursos aplicados a las fiscalizaciones, considerando variables como el tipo de fiscalización, ya sean Técnicas o Administrativas, de Cumplimiento o Seguimiento, o según su condición sean Estándar o Complejas, lo que va de acuerdo con la mayor o menor exigencia técnica implícita.

De acuerdo a lo anterior, la unidad de medición de: 1 Unidad Técnica Estándar, equivale a 4 UEF; 1 Unidad Técnica Compleja, equivale a 8 UEF; 1 Unidad Administrativa Estándar, equivale a 6 UEF y 1 Unidad Administrativa Compleja, equivale a 12 UEF.

Este indicador, para el año 2020, se compone de: 373 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito técnico y 685 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito administrativo.

4 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 7 AFP, 1 AFC y 1 IPS. La SP en su rol fiscalizador, llevará a cabo fiscalizaciones de acuerdo a lo siguiente: una fiscalización en terreno y una remota a cada AFP y AFC en los ámbitos financieros, operacionales y de beneficios y una fiscalización en terreno y una remota al IPS en los ámbitos operacionales y de beneficios.

5 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal aplicable, Ley 20.255 de 2008, Ley 3.500 de 1980 y DFL 101 de 1980, tiene como misión la fiscalización en los aspectos administrativos y técnicos de las Comisiones Médicas (CM). El universo de regulados bajo fiscalización de la SP es 49 CM. Cada año calendario, se realizará una Fiscalización Administrativa o Técnica a cada una de las Comisiones Médicas, de acuerdo a la evaluación del riesgo efectuada en el periodo anterior.

6 El tiempo promedio de respuesta a las consultas recibidas por canal internet, canal postal y presencial, es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas 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 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 o vía oficio.

El indicador incluye consultas recibidas en los distintos canales habilitados por la SP, reclamos, solicitudes y otras peticiones ingresadas como presentaciones en la SP.

7 El registro de cierre inmediato en el canal presencial de la consulta, reclamo o solicitud, o escalamiento para análisis en profundidad o derivación se realiza a través del sistema de atención presencial.

Este registro se codifica como Consulta, Solicitud o Reclamo terminado. Los casos escalados, no resueltos se registran en ese mismo sistema y se derivan al Sistema de Gestión Documental bajo el código PO para su análisis y resolución.

Se consideran todas las consultas realizadas en forma presencial en todas las Oficinas de atención a público de la Superintendencia de Pensiones.

Se entiende por escalamiento a la gestión que implica recopilar información faltante y/o someterlo a un análisis de alta complejidad.