

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	<b>PARTIDA</b>	15
<b>SERVICIO</b>	SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	<b>CAPÍTULO</b>	06

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Estimación 2012	Meta 2013	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<p>•Difusión de principios, requisitos y técnicas operativas de cada una de las prestaciones.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de actividades de difusión y extensión efectivamente realizadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de actividades de difusión y extensión realizadas en el año t /N° de actividades de difusión y extensión programadas en el año t)*100</p>	<p>458.33 % (275.00/600)*100</p>	<p>103.33 % (93.00/900)*100</p>	<p>97.30 % (108.00/111.00)*100</p>	<p>51.67 % (31.00/60.00)*100</p>	<p>96.67 % (58.00/60.00)*100</p>	<p>97.65 % (83.00/85.00)*100</p>	<p>10%</p>	<p><u>Formularios/Fichas</u> Ejecución del Plan Anual de Difusión</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Resoluciones de cometidos funcionarios, para difusión en regiones</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resolución que aprueba el Plan Anual de Difusión y Extensión</p>	1	1
<p>•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Tiempo promedio anual</p>	<p>Sumatoria de tiempo de tramitación de dictámenes</p>	<p>42 días 1094146/26045</p>	<p>41 días 1247434/30393</p>	<p>40 días 1227176/30386</p>	<p>16 días 89505/5689</p>	<p>19 días 228000/12000</p>	<p>18 días 216000/12000</p>	<p>15%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> informes estadísticos del</p>	2	2

	<p>de respuesta en la emisión de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas en el año t/Nº de dictámenes emitidos en el año t, recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas</p>								<p>sistema de control de expedientes - Workflow</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión</p>		
<p>•Administración de los Fondos Nacionales de Seguridad Social.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de beneficios pagados e individualizados</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Monto beneficios individualizados en el año t/Monto beneficios emitidos en el año t)*100</p>	<p>94.94 % (6667117 27.00/702 227560.0 0)*100</p>	<p>97.29 % (5969081 41.00/613 508319.0 0)*100</p>	<p>98.61 % (3194355 96.00/323 938998.0 0)*100</p>	<p>99.97 % (27014700 8.00/27022 6737.00)*1 00</p>	<p>98.46 % (52607838 5.55/53433 1987.07)*1 00</p>	<p>99.50 % (5760420 65.30/578 936749.0 0)*100</p>	<p>15%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de beneficios individualizados, generados por el Subdepartamento de Fondos Nacionales</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Balances contables mensuales de entidades operadoras</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión</p>	<p>3</p>	<p>3</p>
<p>•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de</p>	<p>Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida</p>	<p>16 minutos 1282955/ 80185</p>	<p>13 minutos 1159916/ 87446</p>	<p>14 minutos 1342605/ 98721</p>	<p>7 minutos 337973/497 02</p>	<p>6 minutos 432000/720 00</p>	<p>5 minutos 390000/7 2000</p>	<p>10%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe estadístico de medición del tiempo de</p>	<p>4</p>	<p>4</p>

	público (CIAP)  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	del CIAP /N° de usuarios atendidos								espera en atención usuarios  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de Control de Gestión		
•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	<u>Economía/Producto</u>  5 Incremento esperado del Gasto en Subsidio por Incapacidad Laboral - SIL  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Gasto en SIL CCAF año actual/suma del gasto agregado movil del sistema CCAF últimos 10 años)*100	20.35 número (250538166.00/1231153360.00)*100	17.69 número (259897926.00/1469024594.00)*100	18.18 número (320340487.00/1761697993.00)*100	15.43 número (146674827106.03/950539659491.78)*100	16.49 número (254000000.00/154000000.00)*100	15.03 número (307948842691.30/2048731474456.9)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> e Informes emanados de la Base de Datos de control SIL  <u>Reportes/Informes</u> Reportes estadísticos elaborados por el Subdepartamento Actuarial  <u>Base de Datos/Software</u> e Informes del gasto en SIL  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión	5	5
•Dictámenes de respuesta a las reclamaciones de usuarios.	<u>Eficacia/Producto</u>  6 Porcentaje de variación entre denuncias resueltas y	(N° de denuncias resueltas en el año t/(N° de denuncias en	79.76 % (1316.00/1650.00)*100	100.86 % (1061.00/1052.00)*100	80.73 % (440.00/545.00)*100	99.57 % (232.00/233.00)*100	98.93 % (461.00/466.00)*100	99.25 % (397.00/400.00)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Reportes de actividad de fiscalización	6	6

	denuncias asignadas  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	stock en el año t-1 + (N° de denuncias ingresadas en el año t - N° de denuncias en stock))*100								del Depto. de Inspección  <u>Reportes/Infor mes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión		
•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	<u>Eficacia/Producto</u>  7 Cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de cometidos de fiscalización efecutados en el año t/N° de cometidos de fiscalización programados en el Plan Anual de Fiscalización del año t)*100	76.44 % (506.00/662.00)*100	0.00 % (0.00/0.00)*100	91.67 % (220.00/240.00)*100	76.18 % (467.00/613.00)*100	92.17 % (565.00/613.00)*100	92.36 % (508.00/550.00)*100	10%	<u>Reportes/Infor mes</u> Reportes de actividad de fiscalización del Depto. de Inspección  <u>Reportes/Infor mes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión  <u>Reportes/Infor mes</u> Resolución que aprueba el Plan Anual de Fiscalización	7	7
•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	<u>Eficacia/Producto</u>  8 Porcentaje de Infracciones Detectadas por Fiscalización, respecto actividades de fiscalización contempladas en la Planificación del Departamento de Inspección.  Aplica Desagregación por Sexo: NO	(Cantidad de Entidades con Infracciones Detectadas por Fiscalización en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas en año t)*100	48.6 % (102.0/210.0)*100	53.9 % (35.0/65.0)*100	49.6 % (109.0/220.0)*100	49.3 % (230.0/467.0)*100	49.1 % (301.0/613.0)*100	48.9 % (269.0/550.0)*100	10%	<u>Reportes/Infor mes</u> Informes de Cierre de las Actividades de Fiscalización del Departamento Inspección.  <u>Reportes/Infor mes</u> Informe de	8	8

	Aplica Gestión Territorial: NO									cumplimiento de metas de control de gestión		
•Fiscalización de las entidades gestoras de regímenes de seguridad social.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  9 Porcentaje de infracciones corregidas en Refiscalización a entidades infractoras.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infracciones en año t)*100	85.3 % (87.0/102.0)*100	77.1 % (27.0/35.0)*100	88.1 % (96.0/109.0)*100	87.0 % (200.0/230.0)*100	88.4 % (266.0/301.0)*100	88.9 % (239.0/269.0)*100	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informes de Cierre de las Actividades de Seguimiento a las Entidades Infractoras, por parte del Departamento Inspección.  <u>Reportes/Informes</u> Informe de cumplimiento de metas de control de gestión	9	9

Notas:

- 1 El Plan Anual de Difusión contempla tanto actividades de extensión, de difusión interna y externa y publicación de contenidos en portal web
- 2 Este indicador mide el tiempo promedio de tramitación de dictámenes sobre apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a Procedimiento Abreviado de Resolución, esto quiere decir que la tramitación depende totalmente de SUSESO y para poder resolver no es necesario solicitar antecedentes a entidades externas o fiscalizadas.
- 3 Se entiende por beneficios individualizados el gasto incluido en el informe financiero que está respaldado por archivos planos que contienen nóminas de beneficiarios que tuvieron derecho a pago de los respectivos beneficios.  
Corresponde a todos los beneficios con cargo a los Fondos Nacionales administrados por esta Superintendencia.
- 4 Este indicador mide el tiempo de espera para la presentación de una apelación o reclamo ante esta Superintendencia.
- 5 El indicador propuesto captura el incremento marginal del gasto en SIL(Subsidio por Incapacidad Laboral), donde "Gasto en SIL CCAF año actual" corresponde al Gasto Anual que han informado y pagado la CCAF(Cajas de Compensación de Asignación Familiar) por concepto SIL en el año en curso, incluido el pago de cotizaciones previsionales, y "suma del gasto agregado móvil del sistema CCAF últimos 10 años" corresponde a la sumatoria de todos los gastos anuales que han informado y pagado las CCAF por concepto de SIL (incluye cotizaciones previsionales) desde los últimos 10 años hasta el año en curso.  
Nota: Estos Datos deben ser ajustados por inflación, dado que hay que comparar los años anteriores a pesos del año actual.
- 6 Se trata de un indicador que mide las denuncias por afiliación fraudulenta a las CCAF (Cajas de Compensación de Asignación Familiar).  
Respecto del comportamiento se espera que sea un número decreciente esto debido al plan de fiscalización dirigido a las CCAF. Además, del constante envío de instrucciones mediante circulares que regulan el procedimiento de afiliación a las CCAF.

Se espera mantener el mismo nivel de ingresos y egresos durante el segundo semestre.

7 El desvío de recursos de horas auditor se puede producir por alguna fiscalización extraprogramática, las cuales se generan producto de repetidas situaciones anómalas detectadas en la acción fiscalizadora programada, cuya relevancia implica posponer alguna actividad de fiscalización previamente programada.

8 Este indicador está construido considerando las entidades que presentan infracciones al momento de la fiscalización en terreno. El valor de este indicador debería presentar un comportamiento decreciente, como efecto del resultado de la acción fiscalizadora y la capacitación constante que se efectúa a los fiscalizados.

En cuanto a la meta comprometida para el año, hemos considerado siempre como referencia el resultado de la gestión del año inmediatamente anterior, aspirando a una disminución en el resultado del indicador. Se entiende por entidades fiscalizadas, "aquellas entidades administradoras de algún régimen fiscalizado por esta Superintendencia, incorporadas en el Plan Anual de Fiscalización, del Departamento de Inspección"

Se entiende por infracción "cualquier incumplimiento a instrucciones impartidas por este Organismo, contravenciones a disposiciones legales o deficiencias operativas en la administración de recursos públicos o de sus afiliados"

9 Este indicador se construye considerando las respuestas que remiten las entidades y respecto de la cual dan cuenta de los resultados de las observaciones efectuadas en las fiscalizaciones realizadas.

El valor de este indicador debería presentar un comportamiento ascendente, debido a que permite perfeccionar y optimizar el sistema, considerando un incremento en los resultados de la fiscalización.

#### Supuesto Meta:

1 La promulgación de leyes, reportajes de medios de comunicación, etc podría alterar el resultado de este indicador, el cual podría presentar un sobrecumplimiento, por un aumento en la aparición en medios de comunicación nacional, factor que incide en las actividades de difusión realizadas por esta Superintendencia.

2 No hay factores externos que afecten el cumplimiento de este indicador

3 el cumplimiento de este indicador sólo podría verse afectado frente a una pérdida de información producida por una falla informática.

4 No hay factores externos que afecten el cumplimiento de este indicador.

5 la meta se cumple cuando las CCAF (Cajas de Compensación de Asignación Familiar) transmiten oportunamente los archivos planos con la información, es decir, dentro de los primeros 15 días del mes siguiente al que corresponde la información. El cumplimiento de esta meta se vería alterado frente a una epidemia a gran escala en la población beneficiaria de SIL (Subsidio por Incapacidad Laboral)

6 El número de denuncias es variable, por lo que se considerará como meta el comportamiento histórico de denuncias por afiliación fraudulenta a las CCAF (Cajas de Compensación de Asignación Familiar)

7 La meta comprometida se cumplirá si no se presentan situaciones especiales que impliquen desviar el recurso horas auditor, a otras actividades de fiscalización no contempladas en el Plan Anual de Fiscalización.

8 La promulgación de leyes que otorgan nuevos beneficios fiscalizados por esta superintendencia, reportajes de medios de comunicación, aumento considerable de denuncias, etc podría alterar el resultado de este indicador, por cuanto se tendría que desviar horas de fiscalización para atender estos requerimientos urgentes, lo que afectaría el resultado de este indicador.

9 La promulgación de leyes que otorgan nuevos beneficios fiscalizados por esta superintendencia, reportajes de medios de comunicación, aumento considerable de denuncias, etc podría alterar el resultado de este indicador, por cuanto se tendría que desviar horas de fiscalización para atender estos requerimientos urgentes, lo que afectaría el resultado de este indicador.

