

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
<ul style="list-style-type: none"> •Atención de los usuarios del sistema y del público en general. 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>(Sumatoria de tiempos de respuestas a consultas respondidas por internet en el año t / N° de consultas respondidas por internet en el mismo período t)</p>	0 días	7 días	6 días	7 días	6 días	6 días	12%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte del Sistema de Gestión Documental (SGD).</p>	1
<ul style="list-style-type: none"> •Atención de los usuarios del sistema y del público en general. <ul style="list-style-type: none"> - Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de usuarios que esperan menos de 20 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° de de usuarios que esperan menos de 20 min para ser atendidos en la oficina de Santiago en el año t/N° de usuarios atendidos en la oficina de Santiago en el año t)*100)</p>	0.0 %	91.5 %	90.6 %	93.9 %	90.0 %	93.0 %	12%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reporte obtenido del SW Total Pack</p>	2

¹ Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
<p>•Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.</p> <p>– Calificaciones de invalidez</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</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)	0 días	52 días	54 días	54 días	60 días	58 días	16%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes de las comisiones médicas</p>	3
<p>•Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	((N° de áreas normativas del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía modificadas y / o perfeccionadas/N° de áreas normativas comprometidas para modificar al perfeccionamiento del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía)*100)	0 %	100 %	100 %	50 %	100 %	100 %	12%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte a la Superintendente sobre la mantención del compendio normativa y reporte sobre la la planificación anual</p>	
<p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	(Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados)	0 número	9 número	8 número	7 número	8 número	8 número	12%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Encuesta efectuada por un consultor externoLa encuesta para la medición de satisfacción usuaria la realiza un organismo externo, el segundo semestre del año</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	<u>Eficiencia/Producto</u> Promedio de fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO	(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)	n.m.	n.m.	0 unidades	92 unidades	189 unidades	193 unidades	36%	<u>Reportes/Informes</u> Orden de fiscalización (ORFI), Oficio de resultados, informe internoOrden de fiscalización en base a riesgos (ORFIR), Oficio de resultados, informe internoOficio de resultados, informe interno	4

Notas:

1.- El tiempo promedio de respuesta a las consultas web es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas web contestadas en un determinado periodo. Se define el tiempo de respuesta como la medición desde el momento (fecha) en que es registrada la recepción de la consulta web en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la Superintendencia de Pensiones hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico.

2.-Este tiempo es medido desde que el usuario obtiene número para atención en el Total Pack de la oficina de atención de público en Santiago hasta que es llamado por un analista para ser atendido en el módulo respectivo

3.-El tiempo medido corresponde al número de días promedio anual de respuesta al total de solicitudes de calificación de invalidez que ingresan a 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.

4.- Este indicador, para el año 2014, se compone de: 331 Fiscalizaciones Estándares en el ámbito de los beneficios; 596 Fiscalizaciones Estándares en el ámbito operacional; 617 Fiscalizaciones Estándares en el ámbito financiero.El indicador captura la diferencia de tamaño y complejidad que tienen ciertas actividades de fiscalización en relación a otras. Para homogeneizar se definió una Fiscalización Estándar como el tipo de fiscalización mas sencilla realizada a los regulados, lo que permite relativizar las fiscalizaciones por sus complejidades y uso de recursos. Por lo tanto las unidades fiscalizaciones estándares (UFE) relacionan las complejidades y los ámbitos de fiscalización. Los ámbitos de fiscalización pueden ser: cumplimiento, preventiva y de seguimiento y los grados de complejidad pueden ser simples o complejos. Una fiscalización de cumplimiento simple equivale a 3; 0,6 y 3 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente. Una fiscalización de cumplimiento compleja equivale a 4; 1 y 4 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente. Una fiscalización preventiva simple equivale a 5; 6 y 5 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente. Una fiscalización preventiva compleja equivale a 7; 8 y 7 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente. Una fiscalización de seguimiento simple equivale a 1; 1 y 1 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente. Una fiscalización de seguimiento compleja equivale a 2; 2 y 2 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente