

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2024  
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2024

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

**1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD**

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Regular para garantizar el correcto ejercicio de los derechos de la seguridad social y la sustentabilidad de los regímenes fiscalizados, identificando brechas y discriminaciones, en la normativa actual y proponiendo mejoras claras y comprensibles al marco regulatorio, teniendo presente el enfoque de derechos humanos y género, considerando la participación ciudadana.	Número de Circulares que se publican y someten a consulta pública.	<u>Eficacia/Producto</u>  1. Porcentaje de Circulares publicadas que fueron sometidas a un proceso de consulta pública, respecto del total de Circulares publicadas en el año t.	(N° de circulares publicadas en el año t y que fueron sometidas a un proceso de consulta pública/N° total de circulares publicadas en el año t)*100	71.80 % (51.00 / 71.00)*100	68.90 % (42.00 / 61.00)*100	66.70 % (40.00 / 60.00)*100	67.30 % (33.00 / 49.00)*100	1
Supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por	Montos netos de subsidios maternales fiscalizados.	<u>Eficacia/Producto</u>  2. Porcentaje del Monto neto de subsidios maternales transferidos a las entidades, que	(Monto neto fiscalizado de los subsidios maternales transferidos a las entidades en el	49.10 % (228475793923.00 / 465182712493.00)*100	NM	57.00 % (360596557003.00 / 632625538601.00)*100	72.00 % (373313336000.00 / 518490745000.00)*100	2

parte de las Entidades fiscalizadas, con el objeto de garantizar el correcto y oportuno ejercicio del derecho de las prestaciones y beneficios de la seguridad social, a través de la aplicación del modelo de supervisión basada en riesgo con el apoyo de tecnologías de la información y las comunicaciones.		son fiscalizados en año t	año t/Monto neto total de subsidios maternales transferidos a las entidades en el año t)*100					
Difundir e informar con lenguaje claro y comprensible, los derechos y beneficios de los regímenes de la seguridad social de nuestra competencia, a través de acciones de formación, capacitación, elaboración de estudios, investigaciones y estadísticas, con el objeto de lograr una participación informada de todos los actores involucrados, considerando perspectiva de género, diversidad e inclusión.	Número de personas que evalúan las capacitaciones.	<u>Calidad/Productos</u>  3. Porcentaje de personas capacitadas, que evalúan la capacitación con nota 6 o 7 en el año t	(N° de personas capacitadas que evalúan la capacitación con nota 6 o 7 en el año t/N° de personas capacitadas que responden la encuesta en el año t)*100	NM	NM	70.00 % (4200.00 / 6000.00)*100	80.00 % (4800.00 / 6000.00)*100	4
Atender a las personas a través de los canales de atención	Días hábiles en resolver las reclamaciones.	<u>Calidad/Productos</u>  4. Promedio de días hábiles	Suma de días hábiles transcurridos desde la	52.00 días 3974494.00 / 76372.00	NM	55.00 días 3589288.00 / 65255.00	75.00 días 5103300.00 / 68044.00	5

ciudadana, con el fin de entregar una respuesta oportuna, de calidad y con lenguaje claro, mediante la resolución de consultas, denuncias, reclamos y apelaciones; incorporando la mejora continua de los procesos institucionales y considerando perspectiva de género, diversidad e inclusión.		transcurridos desde la presentación hasta la resolución de las reclamaciones de carácter contencioso realizadas por usuarias/usuarios al servicio, resueltas en el año t	presentación de las reclamaciones contenciosas resueltas en el año t/Número de reclamaciones de carácter contencioso resueltas en el año t					
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

## 2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2024

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	Notas
Supervigilar y fiscalizar el cumplimiento de las normas, instrucciones y dictámenes por parte de las Entidades fiscalizadas, con el objeto de garantizar el correcto y oportuno ejercicio del derecho de las prestaciones y beneficios de la seguridad social, a través de la aplicación del modelo de supervisión basada	Hallazgos de fiscalización resueltos	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  1. Porcentaje de hallazgos de fiscalización resueltos en el año t	(N° de hallazgos de fiscalización resueltos en el año t/N° de hallazgos detectados en fiscalización en el año t)* 100	100.00 % (93.00 / 93.00)*100	95.50 % (85.00 / 89.00)*100	97.70 % (215.00 / 220.00)*100	95.00 % (190.00 / 200.00)*100	6

en riesgo con el apoyo de tecnologías de la información y las comunicaciones.								
-------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

### 3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H

Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2022	Notas
<i>Eficacia/Resultado Intermedio</i>	(N° de entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t/N° total de entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t)*100	NM	3
1. Porcentaje de entidades con hallazgos de fiscalización resueltos en el año t*			

\* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2024, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

- 1 Circular: es una norma de carácter general, por medio de la cual se imparten instrucciones a las entidades fiscalizadas de conformidad con lo establecido en la letra b) del artículo 2° de la Ley N°16.395.

El estándar que se debe cumplir para considerar que una circular fue sometida a consulta pública: La circular debe haber sido publicada en el sitio web de la Superintendencia al menos por 5 días hábiles administrativos, con los siguientes contenidos o indicaciones: Materia, Plazo para presentar observaciones, Correo electrónico donde se recibirán las observaciones y Archivo con documento sometido a consulta pública

Circulares publicadas: serán todas aquellas circulares emitidas por la Superintendencia y publicadas en el sitio web institucional en el año t, incluidas aquellas que imparten instrucciones relativas a la agenda social del gobierno.

Circulares publicadas en el año t y que fueron sometidas a un proceso de consulta pública: serán todas aquellas circulares elaboradas por la Superintendencia que se publican en el sitio web institucional y que fueron sometidas a un proceso de consulta pública.

Las circulares periódicas que emite la Unidad de Estudios no deben ser consideradas en el cálculo del indicador, toda vez que conforme a lo dispuesto en la letra b) del artículo 2° de la ley N° 16.395, por su naturaleza se excluyen del proceso de consulta pública, puesto que corresponden a circulares que se limitan a comunicar parámetros para el cálculo de los intereses penales y reajustes que deben aplicarse a las cotizaciones que se paguen fuera del plazo legal.
- 2 Las entidades rinden los montos provistos en el Sistema de Gestión de Información de Subsidios Maternales (SIMAT), los que se deben supervigilar o fiscalizar periódicamente en el año t, con el objeto de verificar el cumplimiento de las instrucciones emitidas por esta Superintendencia.

Debido al plazo que tienen las entidades para rendir los montos provistos, la fiscalización considera el período enero a octubre de cada año.
- 3 a) Entidades: Se entenderá por "Entidad" a las diferentes instituciones que realizan administración de uno o más regímenes de seguridad social y cuya fiscalización integral (Mutualidades de empleadores de la Ley N° 16.744, Instituto de Seguridad Laboral, Cajas de Compensación de Asignación Familiar, Servicios de Bienestar del Sector Público, Comités Paritarios de Higiene

y Seguridad del Sector Público, Comisión Médica de Reclamos de la Ley N° 16.744 y Comisión Revalorizadora de Pensiones) está sometida a la Superintendencia de Seguridad Social.

b) Hallazgo Detectado: Se entenderá por "hallazgo detectado" todo incumplimiento normativo evidenciado en una fiscalización realizada por la Superintendencia de Seguridad Social a las entidades bajo su fiscalización. Cada uno de los hallazgos detectados serán comunicados a la "Entidad" a través de un oficio de la Superintendencia de Seguridad Social, señalando e identificando claramente el incumplimiento normativo evidenciado requiriendo su corrección o presentación de un Plan de Mejoras. El total de las entidades con hallazgos detectados e informados por la Superintendencia en el año t, corresponderá al denominador de la fórmula.

c) Hallazgo Resuelto: Corresponde a aquellos hallazgos detectados e informados a la entidad a través de oficio (descritas en la definición b) anterior), respecto del cual:

(1) La "Entidad" efectuó una corrección, esto es, enmendó el incumplimiento señalado.

(2) La Superintendencia de Seguridad Social aprobó un Plan de Mejoras presentado por la "Entidad", que permite subsanar el hallazgo detectado en un plazo determinado de acuerdo a la complejidad y alcances de la corrección exigida. Este Plan será aprobado por la Superintendencia de Seguridad Social mediante Oficio.

(3) La Superintendencia de Seguridad Social inicia un proceso sancionatorio contra la "Entidad". Para el caso de Servicios de Bienestar del Sector Público, se instruye a la Entidad determinar las responsabilidades administrativas pertinentes, acorde a lo establecido en el artículo 48 de la Ley N°16.395 (Ley Orgánica de esta Entidad Fiscalizadora), y en el artículo 119 de la Ley N°18.834 (Estatuto Administrativo).

d) Año t: Para efectos del cálculo de este indicador, en el denominador de la fórmula se considerarán los hallazgos informados 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 con hallazgos resueltos, 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" para corregir los hallazgos, como la Superintendencia para efectuar el seguimiento.

4 La capacitación será evaluada con un instrumento diseñado internamente para estos efectos.

5 - Se consideran como reclamaciones de carácter contencioso las siguientes materias: Licencia médica y Subsidio por Incapacidad Laboral (SIL), Permiso Post Natal Parental, Seguro laboral y Seguro escolar, Seguro SANNA, Cajas de Compensación, Prestaciones Familiares, Servicios de Bienestar, Bonos y Beneficios, y otros regímenes que las Leyes contemplen, que sean resueltas por los profesionales de las distintas Unidades del Departamento Contencioso que de origen a una resolución.

- Dentro de estas reclamaciones se consideran solo aquellas que tiene un resultado en el que se acoge, acoge parcialmente o no acoge lo reclamado.

- El tiempo promedio se mide en días hábiles, es decir, se excluyen sábados, domingos y feriados (esto implica considerar los eventos de días inhábiles, como ocurridos en el día hábil siguiente).

6 a) Hallazgo Detectado: Se entenderá por "hallazgo detectado" todo incumplimiento normativo evidenciado en una fiscalización realizada por la Superintendencia de Seguridad Social a las entidades bajo su fiscalización. Cada uno de los hallazgos detectados serán comunicados a la Entidad a través de un oficio de la Superintendencia de Seguridad Social, señalando e identificando claramente el incumplimiento normativo evidenciado requiriendo su corrección o presentación de un Plan de Mejoras. El total de los hallazgos detectados e informados por la Superintendencia en el año t, corresponderá al denominador de la fórmula.

b) Hallazgo Resuelto: Corresponde a aquellos hallazgos detectados e informados a la entidad a través de oficio (descritas en la definición a) anterior), respecto del cual la entidad deberá realizar una de las siguientes acciones:

(1) La Entidad efectuó una corrección, esto es, enmendó el incumplimiento señalado.

(2) La Superintendencia de Seguridad Social aprobó un Plan de Mejoras presentado por la Entidad, que permite subsanar el hallazgo detectado en un plazo determinado de acuerdo a la complejidad y alcances de la corrección exigida. Este Plan será aprobado por la Superintendencia de Seguridad Social mediante Oficio.

(3) La Superintendencia de Seguridad Social inicia un proceso sancionatorio contra la Entidad. Para el caso de Servicios de Bienestar del Sector Público, se instruye a la Entidad determinar las responsabilidades administrativas pertinentes, acorde a lo establecido en el artículo 48 de la Ley N°16.395 (Ley Orgánica de esta Entidad Fiscalizadora), y en el artículo 119 de la Ley N°18.834 (Estatuto Administrativo).

c) Año t: Para efectos del cálculo de este indicador, en el denominador de la fórmula se considerarán los hallazgos informados 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 los hallazgos resueltos, 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 para corregir los hallazgos y la Superintendencia para efectuar el seguimiento.