

INDICADORES DE DESEMPEÑO
VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013

| | | | |
|------------|---|----------|----|
| 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 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo a Junio 2012 | Meta 2013 | Medios de Verificación | Supuestos | Notas |
|--|---|--|------------------|------------------|--------------------|-----------------------|------------------------|---|-----------|-------|
| •Institucional | <u>Eficiencia/Producto</u> 1 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 Aplica Gestión Territorial: 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 | 0 unidades | N.M. | N.M. | 81 unidades 646/8 | 189 unidades 1511/8 | <u>Formularios/Fichas</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 | 1 | 1 |
| •Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía | <u>Eficacia/Producto</u> 2 Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO | (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 % (0/0)*100 | 0 % (0/0)*100 | 100 % (2/2)*100 | 25 % (1/2)*100 | 100 % (2/2)*100 | <u>Reportes/Informes</u> Reporte a la Superintendente sobre la mantención del compendio normativa y reporte sobre la la planificación anual | | 2 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo a Junio 2012 | Meta 2013 | Medios de Verificación | Su-puestos | No-tas |
|---|--|---|------------------------|------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---|------------|--------|
| •Atención de los usuarios del sistema y del público en general. | <u>Calidad/Producto</u> 3 Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO | 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 | 0 días 0/0 | 0 días 0/0 | 7 días 116867/15815 | 6 días 44174/7599 | 6 días 99096/16516 | Formularios/Fichas Informe en planilla excel con los datos de tiempo de respuesta y número de consultas por internet | | 3 |
| •Atención de los usuarios del sistema y del público en general. -Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público | <u>Calidad/Producto</u> 4 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 Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: SI | (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 | 0.0 % (0.0/0.0)*100 | 0.0 % (0.0/1.0)*100 | 91.6 % (25070.0/27385.0)*100 | 87.1 % (11912.0/13670.0)*100 | 90.0 % (25927.0/28808.0)*100 | Formularios/Fichas Reporte obtenido del SW Total Pack | 2 | 4 |
| •Atención de los usuarios del sistema y del público en general. | <u>Calidad/Producto</u> 5 Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO | Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados | 0 número 0/0 | 0 número 0/0 | 9 número 35/4 | 8 número 31/4 | 8 número 32/4 | Reportes/Informes Encuesta efectuada por un consultor externo | | 5 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo a Junio 2012 | Meta 2013 | Medios de Verificación | Su-pues-tos | No-tas |
|--|--|---|---------------|---------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--|-------------|--------|
| <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>6 Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO 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> | N.M. | 0 días 0/0 | 52 días 3590225/68 953 | 55 días 1753514/31 723 | 60 días 3981900/66 365 | <p>Formularios/Fichas Informes de las comisiones médicas</p> | 3 | 6 |

Notas:

1 Se propone un indicador que capture la diferencia de tamaño y complejidad que tienen ciertas actividades de fiscalización en relación a otras y, además, entre las divisiones. Los tipos de fiscalización pueden ser: cumplimiento, preventiva y de seguimiento y los grados de pueden ser estándar o complejas. Para homogenizar 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.

La propuesta implica la definición de unidades fiscalizaciones estándares (UFE.) las que relacionan las complejidades y los ámbitos de fiscalización.

Una fiscalización de cumplimiento estándar 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 estándar 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 de planes de acción estándar equivale a 1; 1 y 1 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

Una fiscalización de seguimiento de planes de acción compleja equivale a 2; 2 y 2 unidades de fiscalización estándar en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente

A junio 2012, el valor del indicador está compuesto por 34 fiscalizaciones estándares en el ámbito financiero, 17 fiscalizaciones estándares en el ámbito de los beneficios y 30 fiscalizaciones estándares en el ámbito operacional

El valor de la estimación a diciembre del 2012 se compone por 72 fiscalizaciones estándares en el ámbito financiero, 38 fiscalizaciones estándares en el ámbito de los beneficios y 69 fiscalizaciones estándares en el ámbito operacional.

Para el año 2013 el valor de este indicador está compuesto por 75,5 fiscalizaciones estándares en el ámbito financiero, 40,5 fiscalizaciones estándares en el ámbito de los beneficios y 73 fiscalizaciones estándares en el ámbito operacional

2. Estas metas podrían sufrir variaciones en el caso de enfrentarse contingencias de gran envergadura que desvíen una proporción significativa de tiempo de las personas asignadas a la fiscalización, tales como el desarrollo de normas, el surgimiento de una nueva AFP o el cambio de administración de la AFC.

3. Del mismo modo, ante cambios en el personal de fiscalización, el proceso de inducción de nuevos fiscalizadores podría incidir de manera significativa en la producción de fiscalizaciones de una división.

2 Respecto de las normas comprometidas para el año 2012, éstas se encuentran en el proceso de revisión interna en la Superintendencia de Pensiones.

Las etapas siguientes corresponden a análisis de las propuestas con las jefaturas correspondientes, incorporación de modificaciones sugeridas y revisión por parte de la Fiscalía. Enseguida corresponde la publicación en el portal web para comentarios externos.

Finalmente, se revisan las observaciones y los comentarios recibidos, se incorporan los pertinentes y se procede a la emisión de las normas."

Este es un indicador de especial importancia en función de la revisión de normas para la aplicación del enfoque de Supervisión Basada en Riesgo.

La Superintendencia compromete para el año 2013 la modificación / elaboración de dos normas considerando enfoque de Supervisión Basada en Riesgo.

3 Factores considerados en la estimación a diciembre 2012 (disminución de un 10 % en el tiempo de respuesta sobre la meta 2012):

1. Disminución de un 9% aproximadamente en la cantidad de consultas recibidas por este canal.
2. El seguimiento de los tiempos promedios de respuesta, de cada unidad al interior de la Superintendencia que participa en la elaboración de la respuesta, ha generado una disminución de los tiempos totales

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 SP. hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico.

4 Se ha considerado que la demanda por atención presencial aumenta en 5 % en el año 2013 con respecto al año 2012,

5 La encuesta para la medición de satisfacción usuaria se realiza el segundo semestre del año, por un organismo externo. Por lo tanto el efectivo a junio 2012 es estimado.

6 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 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 la Superintendencia tiene acceso a través de una clave

La estimación del cálculo de este indicador para el año 2012, se basó entre otros supuestos en ¿Que a partir del mes de abril 2012 se pondrá en operaciones un nuevo sistema informático de apoyo a la gestión de las Comisiones Médicas, que tiene previsto una puesta en marcha de algunos meses? a determinar- en paralelo con el sistema actual y por lo tanto se espera, que la duplicidad de trabajo haga caer este indicador por algunos meses.?

SISTEMA DE APOYO GESTIÓN DE LAS COMISIONES MÉDICAS - SAGCOM

Esta Superintendencia, a propósito del resultado de la asesoría externa del levantamiento de procesos y propuesta de una herramienta tecnológica realizada en el año 2009 en la búsqueda del perfeccionamiento del desempeño y eficiencia de las Comisiones Médicas Regionales y Central, solicitó a la Asociación de A.F.P A.G. en el año 2011, que licitara y gestionara un Proyecto orientado a otorgar una solución informática para la gestión de las Comisiones Médicas Regionales y Central.?

En concordancia con lo anterior, como resultado de la licitación, dicha Asociación firmó un contrato de servicios profesionales con la empresa de Asesorías Cognus Consulting S.A. para ejecutar el proyecto que contempla el diseño, desarrollo e implementación de una aplicación informática, orientada a apoyar la gestión y optimización del proceso administrativo de la calificación de invalidez, regulado por el D.L. 3.500 de 1980, Ley 20.255, su reglamento y normativa vigente.

En términos generales, el Sistema de Apoyo a la Gestión de las Comisiones Médicas, SAGCOM, corresponde a una solución tecnológica que se constituye en una herramienta de gestión de procesos de las Comisiones Médicas a implementarse bajo una lógica de flujos de trabajo (workflow) en una plataforma web con especial acento en:

- Manejo y transferencias de expedientes en formato electrónico
- Visualización de cualquier documento del expediente electrónico
- Alarmas proactivas
- Visibilidad sobre los procesos
- Indicadores de proceso
- Firmas electrónicas avanzadas
- Estadísticas e Informes de Gestión
- Sistema único con una base de datos centralizada
- Reportes y acciones sobre la base de datos
- Integración con otras organizaciones para el traspaso de información
- Plataforma WEB, 100 % on line

- Automatización del flujo de actividades
- Trazabilidad y disponibilidad de la información del expediente

El Proyecto SAGCOM actualmente se encuentra en desarrollo y en fase avanzada de implementación, reconociéndose en él, entre otras bondades, el hecho de que permitirá reducir el uso de documentos en papel con la creación de un expediente electrónico de calificación, dado que por medio de la plataforma virtual se podrá acceder a la totalidad del proceso, desde su inicio, (presentación de la solicitud por el interesado), hasta el producto final con firma digital avanzada, (Dictamen de invalidez de las Comisiones Regionales o Resolución definitiva de la Comisión Médica Central a propósito de una apelación), con acceso a los usuarios predefinidos y validados por medio de una clave secreta, quedando disponibles para todas las personas e instituciones que corresponda. El sistema permitirá monitorear el estado de avance del proceso, delimitar las responsabilidades y facilitar la gestión desde el nivel central por medio de acceso directo y de los reportes preestablecidos.

Teniendo presente que en el marco de la modernización tecnológica del Estado, el principal objetivo de este proyecto es mejorar la calidad de la gestión de las Comisiones Médicas en los aspectos técnicos y administrativos y de paso fortalecer el rol fiscalizador de esta Superintendencia, se reconocen objetivos específicos que darán soporte al principal, destacando:

- ? Mejoramiento de los registros técnico-médicos en el expediente electrónico
- ? Facilitación en el acceso a la información contenida en los expedientes, (on line)
- ? Monitorización de todas las etapas del proceso, reconociéndose los responsables y tiempos de ejecución
- ? Reducción a la mínima expresión de documentación en papel, con el consiguiente ahorro en espacios físicos, bodegaje, traslados, fotocopias, eventuales extravíos, etc.
- ? Reducción y optimización de los tiempos en las distintas etapas del proceso, en concordancia con la normativa legal

Si bien el proyecto se inició en junio 2011, contemplando su puesta en marcha para marzo del 2012, por la gran envergadura de los cambios a impl

Supuesto Meta:

- 1 El N° de instituciones reguladas se mantiene constante en el año t
- 2 No se producen eventos de contingencia que produzcan un aumento extraordinario en la demanda por atención presencial
- 3 No se producen cambios en la ley que aumenten la demanda por calificaciones de invalidez