

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

| | | | |
|-------------------|---|-----------------|----|
| 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 2012 | Meta 2012 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|--|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| <p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p> <p>-Fiscalización de Fondos de Pensiones</p> | <p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Promedio de fiscalizaciones en el ámbito financiero realizadas in situ a cada AFP en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>(N° de fiscalizaciones financieras in situ realizadas en el año t a las AFPs y AFC/Suma de AFPs y AFC en el año t)</p> | 4 unidades | 4 unidades | 4 unidades | 4 unidades | 4 unidades | SI | 100% | 10% | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reportes de los fiscalizadores sobre resultados de la fiscalización</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Actas de fiscalización</p> | |
| <p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p> | <p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Promedio de fiscalizaciones en el ámbito de los Beneficios que otorgan las Instituciones Reguladas(AFP-IPS) en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>(Número de fiscalizaciones en el ámbito de los beneficios en el período t/Nª de regulados (AFP+ IPS) en el mismo período t)</p> | n.c. | 0 unidades | 11 unidades | 11 unidades | 11 unidades | SI | 105% | 7% | <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Planillas Excel y /o Reporte del workflow</p> | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Meta 2012 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|--|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| <p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Promedio de fiscalizaciones en el ámbito operacional de las instituciones reguladas (AFP-AFC-IPS), en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>(Número de fiscalizaciones en el ámbito operacional en el período t/N° de regulados (AFP-AFC-IPS) existentes en el mismo período t)</p> | n.m. | 0 unidades | 102 unidades | 19 unidades | 19 unidades | SI | 101% | 10% | <p><u>Formularios/Fichas</u> Registro en planilla excel y /o reporte del workflow</p> | |
| <p>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</p> | <p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Porcentaje de categorías consideradas como riesgosas en la matriz de riesgos de la industria fiscalizada en el año t</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° de categorías consideradas como riesgosas en el año t/N° de categorías en la matriz de riesgos de la industria en el año t)*100)</p> | s.i. | n.m. | 21 % | 31 % | 30 % | SI | 102% | 12% | <p><u>Reportes/Informes</u> Reporte a la Superintendente sobre resultado de riesgos de la Industria</p> | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Meta 2012 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| <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 Enfoque de Género: NO</p> | <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)</p> | 0 % | 0 % | 100 % | 100 % | 100 % | SI | 100% | 10% | <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>Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año</p> <p>Aplica Enfoque de Género: 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 | 0 días | 7 días | 6 días | 7 días | SI | 108% | 9% | <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informe en planilla excel con los datos de tiempo de respuesta y número de consultas por internet</p> | 1 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Meta 2012 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|--|--|--|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| <p>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general.</p> <p> &nbsp;&nbsp; - Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público</p> | <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 Enfoque de Género: 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 % | 0.0 % | 91.5 % | 90.6 % | 87.0 % | SI | 104% | 12% | <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Reporte obtenido del SW Total Pack</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 Enfoque de Género: NO</p> | <p>(Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados)</p> | 0 número | 0 número | 9 número | 8 número | 8 número | SI | 100% | 12% | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Encuesta efectuada por un consultor externo</p> | |
| <p>•Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.</p> <p> &nbsp;&nbsp; - Calificaciones de invalidez</p> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de calificaciones de invalidez evaluadas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: SI</p> | <p>((Número de calificaciones de invalidez evaluadas en período t/Número de calificaciones de invalidez solicitadas a evaluar en período t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p> | 118 % | 109 % | 99 % | 100 % | 97 % | SI | 104% | 8% | <p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Información de Comisiones MédicasRegistro de Solicitudes de calificaciones de invalidez presentadas. y registro de solicitudes de calificaciones de invalidez evaluadas en el período</p> | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2009 | Efectivo 2010 | Efectivo 2011 | Efectivo 2012 | Meta 2012 | Cumple Si-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|---|---|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| •Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten. - Calificaciones de invalidez | <i>Calidad/Producto</i> Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t Aplica Enfoque de Género: NO | (Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t /N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t) | n.m. | 0 días | 52 días | 54 días | 65 días | SI | 120% | 10% | <u>Formularios/Fichas</u> Informes de las comisiones médicas | |

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

| | |
|---|------|
| Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio | 100% |
| Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas | 0% |
| Porcentaje de cumplimiento global del servicio | 100% |

Notas:

1.-El sobrecumplimiento de este indicador se debe a los siguientes factores:Primero hay que aclarar que se logró un resultado de 6,5 días hábiles versus 7 días hábiles que era el objetivo, por lo que lo obtenido está bastante ajustado a lo exigido. Si se ve la evolución mes a mes de los tiempos promedios, sólo en 2 meses se obtuvo resultados por sobre los 7 días.Esto se explica por una caída de un 11% en la demanda estimada de consultas por el canal web acompañado de una mayor experiencia y un mayor tiempo dedicado a apoyar este canal de un recurso adicional (nueva analista) incorporado desde mediados del 2011.