

## FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2019

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

### Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	5
Total		100.00	12

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$	95 % [[639 / 672 ]*100]		10.00	1
2	Porcentaje de unidades /entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos resueltos en año t} / \text{N}^\circ \text{ total unidades/entidades fiscalizadas con hallazgos detectados al año t}) * 100$		X	10.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo}) * 100$	100 % [[5 / 5 ]*100]		15.00	
4	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	57 % [[65 / 114 ]*100]		5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	100 % [[1974300 / 1974300 ]*100]		5.00	3
2	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	10.00	

3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	11 % [(1750000 /15654392 ) *100]		5.00	
---	---	---	-------------------------------------	--	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de usuarios que esperan menos de 10 minutos para ser atendidos en la oficina de atención de público en Santiago en el año t	(N° de usuarios que esperan menos de 10 minutos 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	79.0 % [(17662.0 /22357.0 ) *100]		5.00	4
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	10.00	5
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100		X	10.00	
4	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) -Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
5	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	11 % [(1 /9 ) *100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	7
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	65	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	1	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de servicio, de acuerdo al Programa Marco de las MEI definido en Decreto 247 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, no obstante el indicador Porcentaje de Reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en el año t, se compromete para medir correctamente.
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco de las MEI definido en Decreto 247 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Calidad de Servicio	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de servicio, de acuerdo al Programa Marco de las MEI definido en Decreto 247 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, no obstante el indicador Tiempo promedio de trámites finalizados, se compromete para medir correctamente.

Notas:

- 1 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal (D.L. N° 3.500, de 1980, Ley 20.255 y DFL 101 de 1980), fiscaliza los aspectos jurídicos, administrativos, contables, operacionales y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y al Instituto de Previsión Social (IPS), según corresponda. Además la SP realiza la fiscalización de las Comisiones Médicas Regionales y Central para verificar que los fiscalizados están cumpliendo con la obligación legal de proveer el soporte administrativo a las Comisiones, y a los Asesores Previsionales (AP).

Los Fiscalizados incluidos en el indicador son:

- Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) autorizadas a funcionar al 31 de octubre de 2018. Esto es: AFP Capital S.A., AFP Cuprum S.A., AFP Habitat S.A., AFP Modelo S.A., AFP Planvital S.A. y AFP Provida S.A.
- Administradora de Fondos de Cesantía Chile II
- Instituto de Previsión Social (IPS)
- Comisiones Médicas Regionales (21) y Comisión Médica Central (1)
- Se consideran los Asesores Previsionales vigentes al 30 de septiembre de 2019.

El indicador considera que las fiscalizaciones pueden ser realizadas tanto en terreno como de forma remota.

Este indicador no considera como fiscalizado a la Comisión Ergonómica Nacional (CEN) dado que el artículo 4° del DS 71 que aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley N°19.404, establece que la CEN gozará de autonomía para calificar una labor como trabajo pesado y que la asistencia administrativa de dicha Comisión estará a cargo de la Superintendencia de Pensiones. En consecuencia, la CEN por mandato legal es autónoma en lo técnico y el soporte administrativo de esta Comisión es realizado por funcionarios de la Superintendencia de Pensiones por lo cual no procede su fiscalización.

- 2 La Superintendencia de Pensiones (SP) de acuerdo a su marco legal (D.L. N° 3.500, de 1980, Ley 20.255 y DFL 101 de 1980), fiscaliza los aspectos jurídicos, administrativos, contables, operacionales y financieros de las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) y al Instituto de Previsión Social (IPS), según corresponda. Además la SP realiza la fiscalización de las Comisiones Médicas Regionales y Central para verificar que los fiscalizados están cumpliendo con la obligación legal de proveer el soporte administrativo a las Comisiones y a los Asesores Previsionales (AP).

Los Fiscalizados incluidos en el indicador son:

- Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) autorizadas a funcionar al 31 de octubre de 2018. Esto es: AFP Capital S.A., AFP Cuprum S.A., AFP Habitat S.A., AFP Modelo S.A., AFP Planvital S.A. y AFP Provida S.A.
- Administradora de Fondos de Cesantía Chile II
- Instituto de Previsión Social (IPS)
- Comisiones Médicas Regionales (21) y Comisión Médica Central (1)
- Se consideran los Asesores Previsionales vigentes al 30 de septiembre de 2019.

El trabajo de supervisión que realiza la SP comprende la fiscalización de cumplimiento de normas legales y administrativas y la fiscalización preventiva, basada en riesgo. La actividad incluida en este indicador es la fiscalización de cumplimiento normativo, la que puede tener como resultado hallazgos que corresponde a incumplimientos legales o normativos que deben ser resueltos por las entidades, en un plazo predefinido.

El indicador se calcula respecto de los hallazgos de cumplimiento normativo originados a partir del año 2018 y que se encuentran pendientes de resolver a la fecha de medición.

Se entiende que un hallazgo está resuelto cuando se cumple algunas de las siguientes condiciones: se ha validado por la SP la resolución del hallazgo mediante una fiscalización de seguimiento, un informe de la respectiva división al Intendente de Fiscalización que dé cuenta que el hallazgo fue resuelto o se ha efectuado la verificación a través de un sistema de información. Todo lo anterior deberá quedar registrado en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la institución.

Este indicador no considera como fiscalizado a la Comisión Ergonómica Nacional (CEN) dado que el artículo 4° del DS 71 que aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley N°19.404, establece que la CEN gozará de autonomía para calificar una labor como trabajo pesado y que la asistencia administrativa de dicha Comisión estará a cargo de la Superintendencia de Pensiones. En consecuencia, la CEN por mandato legal es autónoma en lo técnico y el soporte administrativo de esta Comisión es realizado por funcionarios de la Superintendencia de Pensiones por lo cual no procede su fiscalización.

- 3 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 4 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.

- 5 El trámite comprometido corresponde a: Inscripción al registro de Directoras y Directores.  
El trámite se inicia con la solicitud de inscripción en el registro de directoras y directores a través del sitio web institucional y finaliza con la inscripción del solicitante en el referido registro o con un correo electrónico informándole las observaciones a subsanar.