

## FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2019

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

### Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	35.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	4
Total		100.00	11

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Cobertura de Fiscalización en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de unidades/entidades fiscalizadas en el año t} / \text{N}^\circ \text{ total de unidades/entidades sujetas a fiscalización en el año t}) * 100$	25 % [[185 / 738 ]*100]		5.00	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	20.00	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]		5.00	
4	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	45 % [[51 / 114 ]*100]		5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

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 % [[2648927 / 2648927 ]*100]		5.00	3
2	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el año t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t}$		X	20.00	

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	14 % [[1954900 /14045832 ) *100]		5.00	
---	---	---	-------------------------------------	--	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de respuesta a reclamaciones de Salud laboral y salud común realizadas por usuarias/usuarios al servicio, resueltas en el año t	Suma de días hábiles transcurridos desde la presentación de las reclamaciones de Salud Laboral y Salud Común, resueltas en el año t./Número de reclamaciones de Salud Laboral y Salud Común resueltas en el año t.	65 días [2200000 /34000 ]		5.00	4
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	82 días [2526000 /30900 ]		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	15.00	
4	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	(Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	100 % [(24 /24 ) *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	14
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.	51	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	24	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 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 Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco MEI 2019 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.

Notas:

- 1 Marco Normativo: Ley N°16.395, Ley N°18.833, DFL N° 42, Ley N°21.063, DS N°3, DFL N° 44, DFL N° 1, Ley N°20.506, Ley N°20.338, Ley N°20.743, DFL N°150, DL N° 307, DL N° 603, Ley N°18.987, Ley N°20.255, Ley N°20.595, Ley N° 18.020, Ley N° 16.744, Ley N° 19.345.  
Entidades/Unidades: Mutualidades de empleadores, Empresas con administración delegada, Instituto de Seguridad Laboral (ISL), SEREMIS de Salud COMPIN, Servicios Públicos, Servicios de Salud como administradores del Seguro Escolar, Comisión Médica de Reclamos (COMERE), Municipalidades, Administradoras de Fondos de Pensiones, Compañías de Seguros, Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES), Cajas de Compensación de Asignación Familiar. La fecha de corte para definir las entidades que serán definitivamente fiscalizadas, será establecida al momento de formular el Plan de Fiscalización Anual con las entidades vigentes a esa fecha.  
Una unidad o entidad se entenderá por fiscalizada cuando se genera el oficio o informe de fiscalización donde a su vez se encuentren contenidos los hallazgos (observaciones o infracciones). Los hallazgos se entenderán resueltos en varias situaciones: Entidad envía plan de remediación, entidad regulariza (resuelve) o entidad es sometida a proceso sancionatorio. Lo anterior queda reflejado en una actividad de seguimiento con revisión de los antecedentes de respaldo. Los respaldos son registrados en un sistema documental (digital y físico, según sea el caso), asignándose un código que permite identificar cada proceso de fiscalización por entidad.
- 2 Marco Normativo: Ley N°16.395, Ley N°18.833, DFL N° 42, Ley N°21.063, DS N°3, DFL N° 44, DFL N° 1, Ley N°20.506, Ley N°20.338, Ley N°20.743, DFL N°150, DL N° 307, DL N° 603, Ley N°18.987, Ley N°20.255, Ley N°20.595, Ley N° 18.020, Ley N° 16.744, Ley N° 19.345.  
Entidades/Unidades: Mutualidades de empleadores, Empresas con administración delegada, Instituto de Seguridad Laboral (ISL), SEREMIS de Salud COMPIN, Servicios Públicos, Servicios de Salud como administradores del Seguro Escolar, Comisión Médica de Reclamos (COMERE), Municipalidades, Administradoras de Fondos de Pensiones, Compañías de Seguros, Instituciones de Salud Previsional (ISAPRES), Cajas de Compensación de Asignación Familiar. La fecha de corte para definir las entidades que serán definitivamente fiscalizadas, será establecida al momento de formular el Plan de Fiscalización Anual con las entidades vigentes a esa fecha.  
Una unidad o entidad se entenderá por fiscalizada cuando se genera el oficio o informe de fiscalización donde a su vez se encuentren contenidos los hallazgos (observaciones o infracciones). Los hallazgos se entenderán resueltos en varias situaciones: Entidad envía plan de remediación, entidad regulariza (resuelve) o entidad es sometida a proceso sancionatorio. Lo anterior queda reflejado en una actividad de seguimiento con revisión de los antecedentes de respaldo. Los respaldos son registrados en un sistema documental (digital y físico, según sea el caso), asignándose un código que permite identificar cada proceso de fiscalización por entidad.
- 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
  1. Una reclamación se entenderá resuelta cuando la Superintendencia de Seguridad Social haya emitido una respuesta aceptando, modificando o rechazando dicha reclamación fundadamente producto del análisis de los antecedentes presentados por los ciudadanos o que una entidad externa se haya pronunciado al respecto. La unidad de medida está referida a días hábiles.
  2. Que se contabilicen sólo los días hábiles (esto implica entre otras cosas, considerar los eventos de días inhábiles, como ocurridos en el día hábil siguiente).
  3. Salud Laboral: Corresponderá a todas las materias consideradas en la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley N° 16.744).
  4. Salud Común: Corresponderá a Licencias Médicas para las trabajadoras y trabajadores, adscritos a una Institución de Salud Previsional o al Fondo Nacional de Salud. Quedan excluidas las emitidas por Subsidio Maternal, licencias maternales y permiso post natal parental, enfermedad grave de hijo menor de un año y por el beneficio a que da origen la cotización establecida en la Ley 21.010.
- 5 Para el indicador "Tiempo promedio de trámites finalizados", se considera "Apelación por el rechazo o reducción de una licencia médica porque el reposo es considerado excesivo o injustificado", por corresponder al trámite con mayor demanda, correspondiendo al 80% de las reclamaciones recibidas por Salud Común (Licencias Médicas). El valor estimado para el año 2019, se basa en los valores al 31 de octubre de 2018. Corresponde a días corridos, desde la recepción de la solicitud, hasta que sea remitida la respuesta al usuario/usuario por correo certificado o electrónico. Considera las Resoluciones por las cuales la Superintendencia ha aceptado, rechazado o la entidad reconsidera antes del pronunciamiento de SUSESO, lo que se tipifica con "Otro".