

**FORMULACIÓN COMPROMISOS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO  
2017  
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL**

## FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2017

Mediante Decreto Exento N° 303 de 2016 del Ministro de Hacienda, se ha aprobado la formulación de las Metas de Eficiencia Institucional para el año 2017 de la Superintendencia de Seguridad Social.

### RESUMEN DE FORMULACIÓN MEI

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Ponderación
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	100%
<b>Total Ponderado</b>			<b>100%</b>

N° Objetivo	Descripción objetivo	Ponderador
1	1.- Evaluar e informar sin errores el resultado de los indicadores de desempeño asociados a productos estratégicos seleccionados a partir de aquellos presentados en la formulación del presupuesto, cumpliendo las metas entre 75% y 100%.	60.00%
2	2.- Medir e informar a las respectivas redes de expertos y a Dipres los datos efectivos al 31 de diciembre de 2017, de los indicadores transversales definidos en el Programa Marco para el año 2017	30.00%
3	3.- Evaluar el resultado de los indicadores transversales seleccionados del Programa Marco para el 2017, cumpliendo las metas en al menos un 75% y 100% (Voluntario)	0.00%
4	4.- Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016	10.00%
<b>Total Ponderador del Sistema</b>		<b>100%</b>

FORMULACIÓN OBJETIVO 1: INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADO A PRODUCTO ESTRATÉGICO AÑO 2017

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017 (*) <sup>1</sup>	Nota técnica	Unidad de Medida	Numerador Estimado 2017 (*)	Denominador Estimado 2017 (*)
<p>Porcentaje dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución, que son emitidos en a lo más 20 días desde su presentación, en el año t.</p>	<p>(N° de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución, que son emitidos en a lo más 20 días desde su presentación en el año t./N° de dictámenes recaídos en apelaciones por rechazo o modificación de licencias médicas, sometidas a procedimiento abreviado de resolución emitidos en el año t.)*100</p>	<p>92%</p>	<p>Los casos sometidos a Procedimiento Abreviado de Resolución corresponden a sólo a aquellos casos cuyo dictamen se elabora con los antecedentes presentados por el usuario al momento de realizar la apelación ante la Superintendencia y respecto de los cuales no es necesario solicitar antecedentes complementarios a entidades externas o fiscalizadas, cuyo producto final se materializa en un dictamen emitido por este Organismo Fiscalizador. La medición corresponde a días corridos desde la presentación hasta el envío del dictamen.</p>	<p>%</p>	<p>5,520</p>	<p>6,000</p>

<sup>1</sup> (\*): Los valores señalados en las columnas “Numerador y denominador estimado meta año 2017” y “Meta año 2017”, se han obtenido mediante estimaciones de series de datos sobre desempeños históricos logrados y en función de las variables específicas que componen cada tipo de indicador. En caso de producirse desviaciones al comparar el resultado del valor efectivo del indicador y su meta estimada, estas no afectan el cumplimiento del mismo.

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017 (*) <sup>2</sup>	Nota técnica	Unidad de Medida	Numerador Estimado 2017 (*)	Denominador Estimado 2017 (*)
Tiempo de espera Promedio en Centro integrado de atención de público (CIAP) en el año t.	Sumatoria de tiempo de espera de cada usuario desde la entrada hasta la salida del CIAP /N° de usuarios atendidos	5 min	Este Indicador mide el tiempo que debe esperar un usuario en el CIAP (Centro Integrado de Atención de Público) para ser atendido por un ejecutivo de la Superintendencia, es decir, mide el tiempo comprendido entre la obtención de un número de atención por parte de un usuario que llega al centro de atención hasta que un ejecutivo de la plataforma llama al usuario para efectuar la atención. El CIAP comprende el espacio de atención presencial del Servicio en la región metropolitana, que recibe consultas, apelaciones y que orientan al usuario.	Minutos	426,420	85,284

<sup>2</sup> (\*): Los valores señalados en las columnas “Numerador y denominador estimado meta año 2017” y “Meta año 2017”, se han obtenido mediante estimaciones de series de datos sobre desempeños históricos logrados y en función de las variables específicas que componen cada tipo de indicador. En caso de producirse desviaciones al comparar el resultado del valor efectivo del indicador y su meta estimada, estas no afectan el cumplimiento del mismo.

## Superintendencia de Seguridad Social

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017 (*) <sup>3</sup>	Nota técnica	Unidad de Medida	Numerador Estimado 2017 (*)	Denominador Estimado 2017 (*)
Porcentaje de cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización, en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de cometidos de fiscalización efectuados en el año t} / N^{\circ} \text{ de cometidos de fiscalización programados en el Plan Anual de Fiscalización del año t}) * 100$	97,92%	El Plan Anual de Fiscalización, se confecciona según los requerimientos establecidos por cada uno de los Departamentos o Unidades de esta Superintendencia. Dicho plan se basa en situaciones o materias específicas que se requiere fiscalizar, con el fin de prevenir alguna infracción por parte de las entidades que son fiscalizadas por este Servicio. Este Plan es aprobado por Resolución Exenta, firmada por el Jefe de Servicio, en marzo del año t (Período de Medición)	%	1,175	1,200

<sup>3</sup> (\*): Los valores señalados en las columnas “Numerador y denominador estimado meta año 2017” y “Meta año 2017”, se han obtenido mediante estimaciones de series de datos sobre desempeños históricos logrados y en función de las variables específicas que componen cada tipo de indicador. En caso de producirse desviaciones al comparar el resultado del valor efectivo del indicador y su meta estimada, estas no afectan el cumplimiento del mismo.

## Superintendencia de Seguridad Social

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017 (*) <sup>4</sup>	Nota técnica	Unidad de Medida	Numerador Estimado 2017 (*)	Denominador Estimado 2017 (*)
<p>Porcentaje de actividades de fiscalización con infracciones corregidas, en seguimiento a actividades de fiscalización en el año t.</p>	<p><math>(\text{Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t} / \text{Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infracciones en año t}) * 100</math></p>	<p>95%</p>	<p>Este indicador se construye considerando las respuestas que remiten las entidades y respecto de la cual dan cuenta de los resultados de las observaciones efectuadas en las fiscalizaciones realizadas. Las infracciones corregidas se verifican mediante oficio que envía la entidad infractora, dando cuenta de las medidas adoptadas para subsanar la infracción de que se trata. Cabe señalar que la corrección de una infracción por parte de una entidad, toma al menos 50 días en ser corregida, por lo que se considerará para lo anterior sólo aquellas actividades desarrolladas hasta octubre del año en que se efectúa la medición.</p>	<p>%</p>	<p>100</p>	<p><u>N/A</u></p>

<sup>4</sup> (\*): Los valores señalados en las columnas “Numerador y denominador estimado meta año 2017” y “Meta año 2017”, se han obtenido mediante estimaciones de series de datos sobre desempeños históricos logrados y en función de las variables específicas que componen cada tipo de indicador. En caso de producirse desviaciones al comparar el resultado del valor efectivo del indicador y su meta estimada, estas no afectan el cumplimiento del mismo.

**FORMULACIÓN OBJETIVO 2: INDICADORES TRANSVERSALES AÑO 2017**

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017 (*) <sup>5</sup>	Nota técnica	Unidad de Medida	Numerador Estimado 2017 (*)	Denominador Estimado 2017 (*)
1	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t}) * 100$	N/A	N/A	%	N/A	N/A
2	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t} / \text{N}^\circ \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1 pendientes de implementar en año t}) * 100$	N/A	N/A	%	N/A	N/A
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	N/A	N/A	%	N/A	N/A
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$	N/A	N/A	%	N/A	N/A

<sup>5</sup> Conforme a lo dispuesto en “Objetivo de Gestión 2”, del Decreto Exento N°290 de 2016, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2017, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para la columna “Numerador y denominador estimado meta año 2017”, “Meta año 2017” y “Nota técnica, solo en algunos casos”.

## Superintendencia de Seguridad Social

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta <sup>6</sup> 2017 (*)	Nota técnica	Unidad de Medida	Numerador Estimado 2017 (*)	Denominador Estimado 2017 (*)
5	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo) * 100	N/A	1.- En el Programa de Trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir. 2.- Para la medida “desagregar datos por sexo”, en el Programa de Trabajo se deberá definir el alcance, detallando en que sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en año 2017. 3.- (a) Se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos y talleres cuyos objetivos se orienten a transferir conocimientos y estrategias metodológicas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género asociadas al desarrollo de competencias laborales para una mejor provisión de productos y servicios de la institución. (b) La institución deberá justificar la/s actividad/es de capacitación al momento de presentar el Programa de Trabajo a revisión de SERNAM apoyado en un diagnóstico de brechas al respecto. (c) Las actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.	%	N/A	N/A
6	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t / N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100	N/A	N/A	%	N/A	N/A
7	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t / Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	N/A	N/A	%	N/A	N/A

<sup>6</sup> (\*): Conforme a lo dispuesto en “Objetivo de Gestión 2”, del Decreto Exento N°290 de 2016, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2017, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para la columna “Numerador y denominador estimado meta año 2017”, “Meta año 2017” y “Nota técnica, solo en algunos casos”.



## Superintendencia de Seguridad Social

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2017 (*) <sup>7</sup>	Nota técnica	Unidad de Medida	Numerador Estimado 2017 (*)	Denominador Estimado 2017 (*)
8	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)* 100	N/A	<p>1. En el Programa de Trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir.</p> <p>2. Para la medida “desagregar datos por sexo”, en el Programa de Trabajo se deberá definir el alcance, detallando en que sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en año 2017.</p> <p>3. (a) Se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos y talleres cuyos objetivos se orienten a transferir conocimientos y estrategias metodológicas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género asociadas al desarrollo de competencias laborales para una mejor provisión de productos y servicios de la institución. (b) La institución deberá justificar la/s actividad/es de capacitación al momento de presentar el Programa de Trabajo a revisión de Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género apoyado en un diagnóstico de brechas al respecto. (c) Las actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación.</p>	Kwh/m2	N/A	N/A

<sup>7</sup> (\*): Conforme a lo dispuesto en “Objetivo de Gestión 2”, del Decreto Exento N°290 de 2016, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2017, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para la columna “Numerador y denominador estimado meta año 2017”, “Meta año 2017” y “Nota técnica, solo en algunos casos”.