

**RESULTADOS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2016
SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL**

RESULTADOS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2016

Mediante Decreto Exento N° 50 de 2017, del Ministro de Hacienda, se establece en grado de cumplimiento de las Metas de Eficiencia Institucional de la Superintendencia de Seguridad Social.

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error	Ponderación Resultado Final
		Ponderación	N° Indicadores Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos		
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	70%	4	66%	4	2	66%
2	Medir, informar correctamente y publicar los Indicadores Transversales	30%	7	21%	5	No aplica	21%
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0%	0	0%	0	No aplica	0%
Total		100%	11	87%	9	2	87%

RESULTADO INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADO A PRODUCTO ESTRATÉGICO AÑO 2016

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016 (*) ¹	Nota técnica	Resultado Efectivo	Unidad de Medida	Numerador Resultado efectivo	Denominador Resultado efectivo	Numerador Meta 2016 (*)	Denominador Meta 2016 (*)	Razones de Incumplimiento
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.	(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	90%	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.	96,54%	%	5.757	5.951	5.400	6.000	N/A

¹ (*): Los valores señalados en las columnas "Numerador y denominador estimado meta año 2016" y "Meta año 2016", 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.

RESULTADO INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADO A PRODUCTO ESTRATÉGICO AÑO 2016

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016 (*2)	Nota técnica	Resultado Efectivo	Unidad de Medida	Numerador Resultado efectivo	Denominador Resultado efectivo	Numerador Meta 2016 (*)	Denominador Meta 2016 (*)	Razones de Incumplimiento
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	<p>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 Superintendencia.</p> <p>El Centro Integrado de Atención de Público comprende todos los espacios de atención presencial del Servicio que reciben consultas y apelaciones y que orientan al usuario. Dipres aprobó para el período 2013-2015 la implementación de agencias regionales conjuntamente con la Superintendencia de Pensiones, adicionales a las ya existentes (Antofagasta, Concepción y Puerto Montt) Para el año 2013 se habilitaron las agencias de Arica, Atacama, Maule y Coyhaique. Durante el año 2014 se proyecta habilitan las agencias de Tarapacá, Coquimbo, Araucanía y Magallanes, para el año 2015 las agencias de los Ríos y O'Higgins, y finalmente para el año 2016 la agencia de Valparaíso.</p>	3,89	Minutos	295.796	75.970	279.000	62.000	N/A

² (*): Los valores señalados en las columnas "Numerador y denominador estimado meta año 2016" y "Meta año 2016", 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.

RESULTADO INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADO A PRODUCTO ESTRATÉGICO AÑO 2016

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016 (*) ³	Nota técnica	Resultado Efectivo	Unidad de Medida	Numerador Resultado efectivo	Denominador Resultado efectivo	Numerador Meta 2016 (*)	Denominador Meta 2016 (*)	Razones de Incumplimiento
Porcentaje de cumplimiento de fiscalizaciones efectuadas respecto del Plan Anual de Fiscalización, en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de cometidos de fiscalización efectuados en el año } t / N^{\circ} \text{ de cometidos de fiscalización programados en el Plan Anual de Fiscalización del año } t) * 100$	95%	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).	104%	%	1.334	1.283	970	1.000	Error en el medio de Verificación presentado, castigo del 10% de la ponderación.

³ (*): Los valores señalados en las columnas "Numerador y denominador estimado meta año 2016" y "Meta año 2016", 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.

RESULTADO INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADO A PRODUCTO ESTRATÉGICO AÑO 2016

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016 (*) ⁴	Nota técnica	Resultado Efectivo	Unidad de Medida	Numerador Resultado efectivo	Denominador Resultado efectivo	Numerador Meta 2016 (*)	Denominador Meta 2016 (*)	Razones de Incumplimiento
Porcentaje de actividades de fiscalización con infracciones corregidas, en seguimiento a actividades de fiscalización en el año t.	(Cantidad de Entidades sin Infracciones Detectadas en Seguimiento a Entidades Infractoras en año t/Cantidad de Entidades Fiscalizadas con Infracciones en año t)*100	95%	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.	100%	%	16	16	95	100	Error en el medio de Verificación presentado, castigo del 10% de la ponderación.

⁴ (*): Los valores señalados en las columnas "Numerador y denominador estimado meta año 2016" y "Meta año 2016", 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.

RESULTADOS INDICADORES TRANSVERSALES AÑO 2017

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016 (*) ⁵	Nota técnica	Resultado Efectivo	Unidad de Medida	Numerador Resultado efectivo	Denominador Resultado efectivo	Numerador Meta 2016 (*)	Denominador Meta 2016 (*)	Razones de Incumplimiento
1	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	N/A	N/A	1	%	3	3	N/A	N/A	Errores en los Medios de Verificación, lo que significó no cumplimiento.
2	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1 pendientes de implementar en año t) * 100	N/A	N/A	0.71	%	25	35	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	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t/N° 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	0.03	%	3	114	N/A	N/A	N/A
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes / Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t) * 100	N/A	N/A	0	%	0	13	N/A	N/A	N/A

⁵ (*): Conforme a lo dispuesto en "Objetivo de Gestión 2", del Decreto Exento N°307 de 2015, que aprueba el Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) de los Servicios en el Año 2016, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para las columnas "Numerador y denominador estimado meta 2016", "Meta año 2016" y "Nota técnica", salvo en indicador transversal de género.

RESULTADOS INDICADORES TRANSVERSALES AÑO 2017

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016 (*) ⁶	Nota técnica	Resultado Efectivo	Unidad de Medida	Numerador Resultado efectivo	Denominador Resultado efectivo	Numerador Meta 2016 (*)	Denominador Meta 2016 (*)	Razones de Incumplimiento
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	100%	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.	100%	%	5	5	5	5	N/A

⁶ (*): Conforme a lo dispuesto en “Objetivo de Gestión 2”, del Decreto Exento N°307 de 2015, que aprueba el Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) de los Servicios en el Año 2016, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para las columnas “Numerador y denominador estimado meta 2016”, “Meta año 2016” y “Nota técnica”, salvo en indicador transversal de género.

RESULTADOS INDICADORES TRANSVERSALES AÑO 2017

N°	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Meta 2016 (*) ⁷	Nota técnica	Resultado Efectivo	Unidad de Medida	Numerador Resultado efectivo	Denominador Resultado efectivo	Numerador Meta 2016 (*)	Denominador Meta 2016 (*)	Razones de Incumplimiento
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	0.96	%	762	792	N/A	N/A	Por no cumplir con requisito técnico N° 4, que señala "las instituciones deberán utilizar el "Portal Transparencia Chile", donde se registrarán automáticamente las operaciones, generando el reporte en la sección habilitada para MEI Transparencia. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable".
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	1.12	N/A	3	268	N/A	N/A	N/A

⁷ (*): Conforme a lo dispuesto en "Objetivo de Gestión 2", del Decreto Exento N°307 de 2015, que aprueba el Programa Marco de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) de los Servicios en el Año 2016, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para las columnas "Numerador y denominador estimado meta 2016", "Meta año 2016" y "Nota técnica", salvo en indicador transversal de género.