

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

|                   |   |                 |    |
|-------------------|---|-----------------|----|
| <b>MINISTERIO</b> | MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL | <b>PARTIDA</b>  | 15 |
| <b>SERVICIO</b>   | SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES             | <b>CAPÍTULO</b> | 07 |

| Producto Estratégico al que se Vincula  | Indicador   | Formula de Cálculo  | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Efectivo 2009 | Efectivo a Junio 2010 | Estimación 2012 | Meta 2011            | Ponderación | Medios de Verificación  | Supuestos | Notas |
|---|---|---|---------------|---------------|---------------|-----------------------|-----------------|----------------------|-------------|---|-----------|-------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.<br/>-Fiscalización de Fondos de Pensiones</li> <li>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.<br/>-Fiscalización de Fondos de Cesantía</li> <li>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.<br/>-Fiscalización del sistema de pensiones solidarias</li> </ul> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Promedio de fiscalizaciones en el ámbito operacional de las instituciones reguladas (AFP-AFC-IPS), en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: NO</p> | Número de fiscalizaciones en el ámbito operacional en el período t/N° de regulados (AFP-AFC-IPS) existentes en el mismo período t | 0 unidades    | N.M.          | N.M.          | N.C.                  | 0 unidades      | 98 unidades<br>784/8 | 10%         | Formularios/Fichas<br>Registro en planilla excel y /o reporte del workflow                    | 1         | 1     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.</li> </ul>   | <p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p> <p>2 Porcentaje de categorías consideradas como riesgosas en la matriz de riesgos de la industria</p>  | ( N° de categorías consideradas como riesgosas en el año t/N° de categorías en la matriz de                                       | 0 %           | S.I.          | S.I.          | S.I.                  | 0 %             | 20 %<br>(1/5)*100    | 12%         | Reportes/Informes<br>Reporte a la Superintendent a sobre resultado de riesgos de la Industria |           | 2     |

|   |  |  |          |                        |                        |                                |          |                                 |     |   |   |   |
|---|--|--|----------|------------------------|------------------------|--------------------------------|----------|---------------------------------|-----|---|---|---|
|   | fiscalizada en el año t<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: NO   | riesgos de la industria en el año t)*100   |          |                        |                        |                                |          |                                 |     |   |   |   |
| •Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía  | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>3 Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: NO          | (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 | 0 %      | 0 %<br>(0/0)*100       | 0 %<br>(0/0)*100       | 0 %<br>(0/0)*100               | 0 %      | 100 %<br>(2/2)*100              | 10% | <u>Reportes/Informes</u><br>Reporte a la Superintendencia sobre la mantención del compendio normativa y reporte sobre la la planificación anual | 2 | 3 |
| •Atención de los usuarios del sistema y del público en general.<br>-Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público | <u>Calidad/Producto</u><br><br>4 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<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: NO | (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  | 0.0 %    | 0.0 %<br>(0.0/0.0)*100 | 0.0 %<br>(0.0/0.0)*100 | 78.2 %<br>(7825.0/10008.0)*100 | 0.0 %    | 80.0 %<br>(16000.0/20000.0)*100 | 12% | <u>Formularios/Fichas</u><br>Reporte obtenido del SW Total Pack   | 3 | 4 |
| •Atención de los usuarios del sistema y del público en general.   | <u>Calidad/Resultado Intermedio</u><br><br>5 Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO  | Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t /N° total de canales evaluados   | 0 número | 0 número<br>0/0        | 0 número<br>0/0        | S.I.                           | 0 número | 6 número<br>24/4                | 12% | <u>Reportes/Informes</u><br>Encuesta efectuada por un consultor externo   | 4 | 5 |

|   |   |   |            |               |                    |                              |                    |                              |     |   |   |   |  |
|---|---|---|------------|---------------|--------------------|------------------------------|--------------------|------------------------------|-----|---|---|---|--|
|   | Aplica Gestión Territorial: NO  |   |            |               |                    |                              |                    |                              |     |   |   |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Atención de los usuarios del sistema y del público en general. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Consultas a través del sitio web, correo postal y teléfono</li> </ul> </li> <li>•Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Calificaciones de invalidez</li> </ul> </li> </ul> | <u>Calidad/Productos</u><br><br>6 Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: NO       | 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        | 0 días     | 0 días<br>0/0 | 0 días<br>0/0      | 14 días<br>115066/836<br>5   | 0 días             | 13 días<br>120000/9<br>500   | 9%  | Formularios/Finchas<br>Informe en planilla excel con los datos de tiempo de respuesta y número de consultas por internet                    | 5 | 6 |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Calificaciones de invalidez</li> </ul> </li> </ul>   | <u>Calidad/Productos</u><br><br>7 Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: 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 | 0 días     | N.M.          | N.M.               | 82 días<br>1531368/18<br>640 | 0 días             | 60 días<br>3780000/<br>63000 | 10% | Formularios/Finchas<br>Informes de las comisiones médicas   | 6 | 7 |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fiscalización de Fondos de Pensiones</li> </ul> </li> </ul>  | <u>Eficacia/Productos</u><br><br>8 Promedio de fiscalizaciones en el ámbito financiero realizadas in situ a cada AFP en el año t<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: NO | 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  | N.C.       | S.I.          | 4 unidades<br>24/6 | 2 unidades<br>14/6           | 4 unidades<br>24/6 | 4 unidades<br>28/7           | 10% | Reportes/Informes<br>Reportes de los fiscalizadores sobre resultados de la fiscalización<br><br>Reportes/Informes<br>Actas de fiscalización | 7 | 8 |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los</li> </ul>  | <u>Eficacia/Productos</u>   | Número de fiscalizaciones   | 0 unidades | N.C.          | N.C.               | 4 unidades<br>28/7           | 0 unidades         | 11 unidades                  | 7%  | Formularios/Finchas   | 8 | 9 |  |

|   |   |   |  |   |  |  |   |   |    |  |   |    |
|---|---|---|--|---|--|--|---|---|----|--|---|----|
| Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.  | 9 Promedio de fiscalizaciones en el ámbito de los Beneficios que otorgan las Instituciones Reguladas (AFP-IPS) en el año t<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: NO | en el ámbito de los beneficios en el período t/N <sup>a</sup> de regulados (AFP+ IPS) en el mismo período t                                 |  |   |  |  |   | 75/7  |    | chas<br>Planillas Excel y/o Reporte del workflow   |   |    |
| •Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.<br>-Calificaciones de invalidez | <u>Eficacia/Productos</u><br><br>10 Porcentaje de calificaciones de invalidez evaluadas<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: SI<br>Aplica Gestión Territorial: NO                                    | (Número de calificaciones de invalidez evaluadas en período t/Número de calificaciones de invalidez solicitadas a evaluar en período t)*100 | 107 %<br>(21110/19800)*100<br><br>H: 0<br>M: 0 | 90 %<br>(36860/40956)*100<br><br>H: 0<br>M: 0 | 118 %<br>(92997/78913)*100<br><br>H: 44<br>(34409/78913)*100<br><br>M: 56<br>(44504/78913)*100 | 106 %<br>(35859/33810)*100<br><br>H: 46<br>(15459/33810)*100<br><br>M: 54<br>(18400/33810)*100 | 90 %<br>(63000/70000)*100<br><br>H: 40<br>(28000/70000)*100<br><br>M: 50<br>(35000/70000)*100 | 99 %<br>(63000/63500)*100<br><br>H: 52<br>(33000/63500)*100<br><br>M: 47<br>(30000/63500)*100 | 8% | Formularios/Fichas<br>Información de Comisiones Médicas Registro de Solicitudes de calificaciones de invalidez presentadas. y registro de solicitudes de calificaciones de invalidez evaluadas en el período | 9 | 10 |

Notas:

1 Las fiscalizaciones en el ámbito operacional se refieren principalmente a:

Fiscalización del proceso de solución de reclamo  
Fiscalización del proceso de solución de reclamos recibidos en la Superintendencia, AFP, AFC e IPS.  
Fiscalizar las agencias y centros de atención de afiliados de las AFP, AFC, y canales de atención del IPS.  
Fiscalizar los servicios ofrecidos por las AFP y AFC por Internet.  
Fiscalizar los promotores y agentes de venta de las AFP.  
Fiscalizar la publicidad de las AFP

Fiscalización del proceso operativo y contable, con énfasis en el patrimonio y pasivo exigible, de los Fondos de Pensiones, Fondos de Cesantía e IPS.  
Fiscalización del proceso de afiliación de las AFP y AFC.  
Fiscalización del proceso de recaudación y acreditación de cotizaciones previsionales de las AFP, AFC e IPS.  
Fiscalización de los procesos de trasposos de AFP y cambios de fondos en las AFP  
Fiscalización del proceso de cobranza de cotizaciones previsionales en las AFP, AFC e IPS.  
Fiscalización de la contabilidad de los Fondos de Pensiones, Fondo de Cesantía e IPS.

Fiscalización del proceso y sistemas tecnológicos de las pensiones solidarias  
Fiscalización de los sistemas tecnológicos y procesos administrativos que soportan la atención, concesión y pago del Sistema de Pensiones Solidarias.

2 La primera medición para este indicador se obtendrá en enero de 2011

No se aplica esta metodología al IPS ni AFP Modelo por ser una AFP nueva

a. De acuerdo a la metodología diseñada y publicada en el sitio de la Superintendencia de Pensiones existen 5 áreas o macro procesos a ser evaluados en cada entidad. A saber: directorio, administración, gestión de riesgos, riesgo operacional y riesgo financiero.

b. Las categorías de Riesgo corresponden a cada una de las 23 sub áreas de riesgo que son evaluadas, como parte de las 5 áreas descritas anteriormente.

#### Directorio

1. Aptitudes e idoneidad del Directorio
2. Definición y seguimiento de la política global de gestión de riesgos
3. Funcionamiento del Directorio y de los Comités de Directorio
4. Definición de la Estrategia
5. Gestión del Riesgo Reputacional
6. Política de Divulgación y Transparencia

#### Administración

7. Composición y Estructura de la Administración
8. Proceso de planificación y administración y divulgación y transparencia
9. Sistemas de Información de Gestión

#### Gestión de Riesgos

10. Cultura de gestión de riesgos
11. Gestión del Riesgo de Cumplimiento
12. Gestión del Riesgo Fiduciario

#### Riesgo Operacional

13. Riesgo en la relación con los afiliados
14. Riesgo de gestión de cuentas
15. Riesgo de beneficios
16. Riesgo tecnológico
17. Continuidad de negocio y recuperación de desastres
18. Riesgo de subcontratación

#### Riesgo Financiero

19. Riesgo del proceso de inversiones
20. Riesgo de mercado
21. Riesgo de crédito
22. Riesgo de liquidez
23. Riesgo de solvencia de la entidad

c. Cada una de estas categorías es evaluada, en una escala de 1 a 6 en cada entidad fiscalizada (5 AFPs y la AFC), considerando el nivel de políticas y procedimientos que debe disponer cada entidad y la calidad de las prácticas con que cumple sus políticas y desempeña sus procesos.

d. Categorías Riesgosas son todas aquellas categorías de riesgo de las entidades (5 AFPs y AFC) que hayan sido evaluadas con una calificación 4, 5 ó 6 de acuerdo a la metodología establecida en la resolución N° 42 de la S Pensiones de junio de 2010

3 Este es un indicador de especial importancia por la etapa en la cual se encuentra la Superintendencia, ya que es una de las funciones principales el dictar la normativa que rige a las AFPs y AFC, la que actualmente se encuentra en proceso de revisión de acuerdo al nuevo enfoque de supervisión basada en riesgos.

Particularmente, para el año 2011 se ha planteado la revisión normativa de dos áreas críticas en el desempeño de las AFPs que impactan directamente en el cliente final del Sistema de Pensiones (los trabajadores y pensionados). Las áreas normativas planificadas para revisar en el año 2011 son: 1.- Administración de cuentas individuales 2.-Beneficios

4 La oficina de atención de público se trasladó a Alameda con Amunategui, en Octubre de 2010, lo que significa una presencia mucho mas visible para el año 2011 que la que se tuvo en los 9 primeros meses del año 2010

5 En el puntaje considerado en la encuesta de satisfacción usuaria, relacionado con la satisfacción de la atención, se evalúan los siguientes atributos:

1.- atención general. 2.- tiempo de atención, 3.- tiempo de respuesta. 4.- conocimiento. 5.- profesionalismo. 6.-cortesía y trato. 7.- dicción y voz de quien le atiende.

Los atributos medidos dependen del canal de atención que está siendo evaluado

La escala de puntaje para cada atributo es de 1 a 10

Los canales de atención son cuatro: 1.Atención presencial 2.-Canal telefónico (call center) 3.- Atención via internet (canal web) 4.-Correo postal

6 El tiempo promedio de respuesta a las consultas web es el promedio de los tiempos de respuesta medido en días hábiles de todas las consultas web contestadas en un determinado período, definiéndose el tiempo de respuesta como la medición desde el momento (fecha) en que es registrada la recepción de la consulta web en el Sistema de Gestión Documental (SGD) de la SP, hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico.

7 Dado que el tiempo promedio de respuesta a las calificaciones de invalidez evaluadas se elevó después de la reforma previsional por las pensiones básicas solidarias de invalidez, este indicador adquiere importancia para conocer el comportamiento después de incrementar recursos médicos que equilibren el aumento de demanda por calificaciones.

El tiempo medido corresponde al número de días promedio anual de respuesta al total de solicitudes de calificación de invalidez que ingresan a las comisiones médicas, medido desde la fecha en que ingresa la solicitud al sistema de las CMR hasta la fecha en que dicha comisión médica emite el dictamen. Las fechas quedan registradas en el sistema de información de las comisiones médicas regionales (CMR), al cual la SP tiene acceso a través de una clave.

8 Este tipo de fiscalización controla el cumplimiento de las normas y políticas relativas al ámbito financiero y técnico que las AFP aplican en la inversión de los recursos de los Fondos de Pensiones y fiscaliza a las Administradoras en materias de su incumbencia como, por ejemplo, estudio y control de balances de las AFP y de los Fondos de Pensiones, el cumplimiento de los límites de inversión, el cumplimiento del encaje y el capital mínimo requeridos por ley, y el control del valor de las cuotas de los Fondos de Pensiones

9 El objetivo de este tipo de fiscalizaciones es velar por el otorgamiento oportuno de las prestaciones a los afiliados a las AFP y sus beneficiarios y por el seguro que deben contratar las Administradoras con las Compañías de Seguros. Además, de velar por el otorgamiento correcto y oportuno de los beneficios del Sistema de Pensiones Solidarias.

10 P.B.S.= Pensión Básica Solidaria. Tiene por objeto reducir la pobreza, ya sea en la vejez o en caso de incapacidad laboral, y proporcionar un coaseguro contra numerosos riesgos.

D.L.3.500. Comprende el sistema de pensiones basado en cuentas de capitalización individual (de AFP). Incluye a las antiguas cajas de previsión, que integraban el antiguo sistema de reparto.

Las solicitudes de invalidez se presentan con el fin de obtener la pensión de invalidez. Esta pensión es uno de los beneficios del sistema previsional que se concede a todo afiliado que ha sido declarado inválido por una Comisión Médica de la Superintendencia de Pensiones.

Supuesto Meta:

- 1 El N° de regulados se mantiene constante: 6 Administradoras de Fondos de Pensiones, 1 Administradora Fondos de Cesantía, 1 Instituto de Previsión Social
- 2 No existe un requerimiento externo que altere las áreas prioritarias o impida su implementación.
- 3 El Número de usuarios atendidos en la oficina de Santiago no aumenta mas de un 10 % en el año 2011 con respecto al año 2010, manteniendo el número de analistas
- 4 Los beneficiarios del Sistema de Pensiones por concepto del Pilar Solidario aumentan en un porcentaje no mayor a un 12 % (proyección de 989.000 en el año 2010 a 1.120.000 en el año 2011)
- 5 El aumento de consultas recibidas por internet durante el año 2011, no es mayor a un 12 % sobre el número de consultas recibidas por internet durante el año 2010
- 6 No existe ninguna modificación a la ley que haga variar el rango esperado de solicitudes de pensiones básicas solidarias por invalidez
- 7 El N° de regulados se mantiene constante: 6 AFP's , 1 AFC
- 8 El Número de regulados se mantiene constante en el año 2011, 6 AFP's, 1 AFC y el IPS
- 9 La demanda de solicitudes para ser evaluadas no supera 6.500 en promedio mensual