

# BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2013

MINISTERIO DEL TRABAJO Y  
PREVISIÓN SOCIAL

SUPERINTENDENCIA DE  
PENSIONES

Avda. Libertador Bdo. O'Higgins 1449, piso 1, local 8, Santiago-Chile, Fono. (56-2) 2 753 0100  
[www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl)

# Índice

1. Carta Presentación del Ministro del Trabajo y Previsión Social .....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio.....	4
3. Resultados de la Gestión año 2013 .....	7
3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	7
4. Desafíos para el año 2014 .....	17
5. Anexos .....	19
Anexo 1: Identificación de la Institución .....	20
a) Definiciones Estratégicas.....	20
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio .....	23
c) Principales Autoridades .....	24
Anexo 2: Recursos Humanos.....	25
Anexo 3: Recursos Financieros .....	32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013 .....	37
Anexo 5: Compromisos de Gobierno .....	40
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013).....	40
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013.....	41
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	43
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	43
Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales.....	43

# 1. Carta Presentación del Ministro del Trabajo y Previsión Social

Durante 2013 la Superintendencia de Pensiones enfrentó una serie de desafíos con respecto al cumplimiento de los compromisos asumidos.

En primer término, la entidad efectuó un monitoreo especial del proceso de cotización de los trabajadores independientes, así como también se fiscalizó la puesta en marcha del nuevo contrato de administración del seguro de cesantía. Continuando con la consolidación del enfoque de Supervisión Basada en Riesgos (SBR), se perfeccionaron los instrumentos utilizados por los fiscalizadores, se abordaron nuevas áreas normativas para continuar con el proceso de modificación y flexibilización de la regulación, y se implementó un nuevo sistema informático de apoyo a la labor de fiscalización para la detección temprana de riesgos y planes de fiscalización preventivos.

Durante 2013, la Superintendencia de Pensiones también trabajó en mejorar la calidad de los Servicios a Usuarios del Sistema y generó información y estudios relevantes en el ámbito previsional.

En materia de fiscalización de las Comisiones Médicas para la Evaluación de Invalidez, se realizaron fiscalizaciones técnicas a los médicos de las Comisiones Médicas Regionales y del nivel central, y capacitaciones continuas a los médicos, asesores e interconsultores del Sistema, así como también se realizó monitoreo permanente del SAGCOM, sistema para soporte a la gestión de las comisiones médicas regionales y central.

Para 2014, la fuente principal para el diseño del plan de fiscalización seguirá siendo las matrices de riesgo utilizadas en 2013, incorporando también alertas de reclamos y situaciones específicas por las cuales atraviesen tanto el Sistema de Pensiones como el de Cesantía.

Este año también se deberá continuar con el monitoreo en forma cercana del proceso de incorporación automática de trabajadores independientes que comienza a hacerse operativo a través de la operación renta 2013.

  
  
**JUAN CARLOS JOBET ELUCHANS**  
**MINISTRO DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Pensiones (SP) fue creada por la Ley 20.255 de Marzo del 2008 como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de Administradora de Fondos de Pensiones, creada por el D.L. N° 3.500, de 1980, que inició sus funciones a contar del 1° de mayo de 1981. Se rige por un estatuto orgánico contenido en el D.F.L N° 101 de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Este es un organismo contralor, técnico y altamente profesionalizado cuyo objetivo es regular y fiscalizar los sistemas de pensiones y seguro de cesantía. Las instituciones fiscalizadas son el Instituto de Previsión Social (IPS); las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC). También es labor de la Superintendencia fiscalizar a las Comisiones Médicas Regionales y Central, que tienen a cargo la calificación de Invalidez y la Comisión Ergonómica Nacional y Comisión de Apelaciones que determina la categoría de trabajo pesado de puestos de trabajo para efectos de generar una sobre cotización y adelantar la edad de pensión. Asimismo, en conjunto con la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) fiscalizan a las entidades de asesoría previsional y asesores previsionales.

La estructura organizacional de la Institución comprende el Gabinete, la Intendencia de Regulación, la Intendencia de Fiscalización, la Fiscalía y la División de Administración Interna e Informática con un total de 220 funcionarios, 37 de planta y 183 a contrata. El detalle de Información de Recursos Humanos se puede ver en el Anexo 2

La Superintendencia de Pensiones ya cumplió 5 años y se ha consolidado como una institución de regulación y supervisión eficiente. El año 2014 trae una serie desafíos que continúan el camino emprendido hacia un enfoque de Supervisión Basada en Riesgos y a continuar apoyando al Gobierno en materias de perfeccionamiento del Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía.

En cuanto a fiscalización, las matrices de riesgos de las entidades fiscalizadas quegulan el trabajo, fueron actualizadas y se elaboraron los resúmenes de evaluación de riesgos (RER).

Respecto a la regulación, durante el 2013 se emitieron nuevas normas que apuntan a seguir avanzando hacia una mayor flexibilidad que permita ganancias en eficiencia, así como para brindar una mayor protección de los afiliados al sistema. A lo anterior, se suma la asistencia técnica brindada en la tramitación de proyectos de ley que apuntan al perfeccionamiento del sistema.

En el año 2013 se continuó con los esfuerzos de comunicación para dar mejor información a los usuarios. Adicionalmente, se elaboró un nuevo informe anual sobre deuda previsional y se implementó un proyecto para que el sitio web institucional facilite la navegación a personas con discapacidad. A esto se suma la apertura de 4 oficinas regionales.

La Superintendencia de Pensiones cuenta con 8 oficinas de atención de público, una en Santiago, y las otras en Antofagasta, Concepción, Puerto Montt, Coyhaique, Talca, Copiapó y Arica, las que en conjunto totalizaron 26.907 consultas presenciales en 2013, además de las consultas recibidas por otros canales de atención como correo postal (1.145), página web (20.436) y call-center (30.087).

Con respecto al cumplimiento de los compromisos para el año 2013, esta Superintendencia abordó los siguientes ejes:

**1) Seguimiento del proceso de cotización de trabajadores independientes:** Se efectuó un monitoreo especial del proceso de cotización de los independientes.

**2) Perfeccionamiento del Sistema de AFP y de Cesantía:** Se revisaron y complementaron las guías internas que utilizan los fiscalizadores para la evaluación con enfoque SBR y se abordaron nuevas áreas normativas para continuar con el proceso de modificación y flexibilización de la regulación. Se implementó un nuevo sistema informático de apoyo a la labor de fiscalización. Se continuó con el mejoramiento del Modelo de la Base de Datos de Afiliados (BDA).

**3) Mejoramiento de la calidad de los Servicios a Usuarios del Sistema:** Se mejoraron las herramientas al servicio de los afiliados, se abrieron nuevas oficinas de atención a regiones, y se evaluó la experiencia piloto de Valparaiso y Rancagua del trabajo conjunto con la Dirección del Trabajo. Se realizaron modificaciones a Certificados de oferta del Sistema de Consultas y Ofertas de montos de pensión (SCOMP) y se actualizó y revisó la normativa relacionada a la tramitación de los beneficios previsionales otorgados en virtud de los Convenios de Seguridad Social.

**4) Información y Estudios del Ámbito Previsional:** Se publicó el Compendio de Normas del Fondo de Cesantía, se realizó la Encuesta sobre Trabajos Pesados y un estudio sobre el funcionamiento de las carteras de Referencia para el Fondo de Cesantía y para el Fondo de Cesantía Solidario. Por último, se publicó una nota técnica que analizó las estrategias de elección de fondos.

**5) Fiscalización de Comisiones Médicas para la Evaluación de Invalidez:** Se realizó monitoreo permanente del SAGCOM, y se realizaron fiscalizaciones técnicas a los médicos de las Comisiones Médicas y capacitaciones continuas a los médicos, asesores e interconsultores del Sistema.

**6) Mejoramiento de la estructura interna:** Se creó un área de relaciones internacionales y se pone en marcha la versión 6 del Sistema de Gestión Documental (SGD).

Para profundizar y afianzar el trabajo realizado, en el año 2014 se realizarán, principalmente, las siguientes actividades:

#### **Eje Fiscalizador**

- Mejoras a la generación del vector de precios.
- Ejecución de una encuesta de calidad de servicio en las Comisiones Médicas Regionales.

- Puesta en marcha de SAGCOM.
- Desarrollo de un sistema de monitoreo de indicadores de procesos de beneficios AFP.

#### **Eje Normativo**

- Estudio de diversas propuestas para perfeccionar el sistema de pensiones y participación en el proyecto perfeccionamiento sistema de pensiones sujeto a iniciativa del ejecutivo en esta materia.
- Actualización de las tablas de mortalidad de pensionados, beneficiarios e inválidos, en conjunto con la SVS.
- Modificación normativa recaudación electrónica que flexibiliza y simplifica la normativa sobre recaudación electrónica de cotizaciones, depósitos y aportes en AFP, utilizando enfoque SBR.
- Modificación normativa traspaso de cuentas por web cuyo objetivo es optimizar la funcionalidad de traspaso de cuentas personales a través del sitio web de las AFP, para que la suscripción y aceptación de la orden de traspaso de cuentas sea efectuada en línea.
- Propuesta de cambios a los requisitos para inscripción en el Registro de Directores sujeto al informe favorable del Consejo Técnico de inversiones.
- Análisis de la Encuesta de Trabajo Pesado por parte de la SP y un grupo de expertos buscando como objetivo principal entregar un listado de puestos de trabajo que serían más propensos a ser calificados como trabajo pesado.
- Proyecto de Suficiencia de Pensiones en conjunto con la OECD (Retirement Savings Adequacy). La SP participa del proyecto liderado por la OECD que busca evaluar la suficiencia de las tasas de reemplazo generadas por el Sistema de Pensiones Chilenos en comparación a los sistemas presentes en otros países de la OECD.
- Elaboración de Guías de Evaluación de Riesgo (SBR) para el IPS en lo relativo a Administración y Gestión de Riesgo.

#### **Eje Formador/Atención al Usuario**

- Nuevas oficinas regionales en las regiones de Coquimbo y Magallanes.
- Incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras al Simulador de Pensiones, surgidas de las encuestas.
- Certificación con normas ISO9001 de los procesos de atención al usuario.



**SOLANGE BERSTEIN JÁUREGUI**  
**SUPERINTENDENTA DE PENSIONES**

### **3. Resultados de la Gestión año 2013**

#### **3.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013 y la Provisión de Bienes y Servicios.**

##### **Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2013**

La Superintendencia de Pensiones presenta un incremento en el gasto de M\$ 1.257.027 que corresponde a un 8,2% del gasto del año 2013, y que significa un alza de 8,9% respecto del año 2012. Este incremento se relaciona con el aumento en el gasto de personal, en bienes y servicios de consumo y en transferencias corrientes.

En lo relativo al gasto en personal (subt.21) éste se incrementó en un 8,6% respecto del año 2012, tal como se detalla a continuación:

1) Aumento de la dotación en 7 vacantes, desglosadas de la siguiente manera:

- ✓ 4 Vacantes por la apertura de Oficinas Regionales, Arica, Copiapó, Talca y Coyhaique.
- ✓ 1 Vacante Comité de Estabilización Financiera.
- ✓ 1 Vacante Analista Servicio de Bienestar.
- ✓ 1 Profesional para Recursos Humanos.

2) Programa de Actividades Institucionales, Viáticos en el exterior.

- ✓ Asistencia en el mes de enero a programa de capacitación del New York Department of Financial Services, en New York, Estados Unidos.
- ✓ Asistencia en el mes de marzo a "III Reunión del Comité Técnico Administrativo del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social", en Montevideo, Uruguay.
- ✓ Asistencia en el mes de abril a "XI Seminario Internacional FIAP 2013 VI Congreso Internacional FIAP – ASOFONDOS", en Cartagena de Indias, Colombia.
- ✓ Asistencia en el mes de abril a "Seminario Internacional sobre Recaudación de Cotizaciones y Control de Fraude en la Seguridad Social", en Madrid, España.
- ✓ Asistencia en el mes de junio a "Working Party on Private Pensions", en París, Francia.
- ✓ Asistencia en el mes de junio a Congreso "11th Edition of the International Workshop on Pension, Insurance and Saving – Selection Results", en París, Francia.

- ✓ Asistencia en el mes de julio a programa de capacitación "International Institute for Compliance and Examination of Market Participants", en Washington DC, Estados Unidos.
- ✓ Asistencia en el mes de julio a Asamblea Anual de la AIOS y al Seminario "Los Sistema de Pensiones y los Desafios de Corto Plazo", en Ciudad de México, México.
- ✓ Asistencia en el mes de septiembre al evento Chile Day 2013, en Londres, Inglaterra.
- ✓ Asistencia en el mes de octubre a lanzamiento del libro "Mejores Pensiones, Mejores Trabajos: Hacia la Cobertura Universal en América Latina y El Caribe", en Washington DC, Estados Unidos.
- ✓ Asistencia en el mes de octubre a reunión de trabajo en el marco del Consejo de Integración Social Chile-Perú, en Lima, Perú.
- ✓ Asistencia en el mes de noviembre a la Asamblea Extraordinaria de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) y al seminario internacional "Sistema de Pensiones Multipilar y Desarrollo Económico en América Latina", en Ciudad de Panamá, Panamá.
- ✓ Asistencia en el mes de noviembre al "OECD/IOPS Global Forum on Private Pensions", en Seúl, Corea del Sur.
- ✓ Asistencia en el mes de noviembre al "XIII Seminario para expertos evaluadores del grupo de Acción Financiera para Sudamérica, GASIFUD", en Rio de Janeiro, Brasil.
- ✓ Asistencia en el mes de noviembre a la "IV Reunión del Comité Técnico Administrativo del Convenio Iberoamericano Multilateral de la Seguridad Social", en Tarija, Bolivia.
- ✓ Asistencia en el mes de diciembre al "Working Party on Private Pensions", en París, Francia.
- ✓ Asistencia en el mes de noviembre a la Asamblea Extraordinaria de AIOS y al seminario Internacional "Sistema de Pensiones Multipilar y Desarrollo Económico en América Latina", en Ciudad de Panamá, Panamá.
- ✓ Asistencia en el mes de diciembre al "Working Party on Private Pensions", en Paris, Francia.

En lo relativo al gasto en bienes y servicios de consumo (subt.22) éste se incrementó en un 11,4% respecto del año 2012. Los principales proyectos ejecutados durante el 2013 fueron:

- ✓ Apertura de 4 oficinas Regionales.
- ✓ Estudio Satisfacción Usuarios.
- ✓ Difusión Spot SUBTV por dos meses.

- ✓ Certificación ISO 9001/2008.
- ✓ Estudio Benchmark Seguro de Cesantía.
- ✓ Encuesta Nacional Trabajos Pesados.
- ✓ Mantención Compendio Sistema de Pensiones.
- ✓ Subcontratación y Valoración Instrumentos Extranjeros.

Finalmente en Transferencias corrientes (Subt.24), el año 2013 este subtítulo se incrementó en un 7,8% respecto del año 2012, tal como se detalla a continuación:

- ✓ Reevaluación de todos los casos dictaminados con invalidez parcial de PBSI dictaminados durante los años 2009 y 2010, que en promedio son 600 solicitudes mensuales adicionales.
- ✓ Dado lo anterior, si bien el presupuesto en honorarios de los médicos de las Comisiones se mantiene constante, se actualiza el monto del honorario fijo en el porcentaje de incremento entregado a los funcionarios públicos.
- ✓ Incorporación de un componente de renta variable para la Comisión Médica Central.
- ✓ Otro factor adicional es la incorporación de un honorario variable para los médicos asesores asociado a resultado, para así potenciar su acción de asesoría.

## **Aspectos relevantes asociados a la Provisión de Bienes y Servicios**

### **1.- Fiscalización Efectiva y Eficiente.**

- Durante 2013 se llevaron a cabo 205 fiscalizaciones estándares (promedio por cada una de las entidades reguladas: AFP, AFC e IPS) en los ámbitos financieros (88), operacionales (74) y de los beneficios (43). Estas fiscalizaciones surgieron a partir del análisis de riesgos ejecutado el 2012 y consideran fiscalizaciones preventivas, de cumplimiento y seguimiento a planes de acción comprometidos a partir de los informes entregados a los Directorios de las entidades fiscalizadas.
- Se ejecutaron 50 procesos sancionatorios: 45 a AFP e IPS, y 5 a AFC.
- Se realizaron fiscalizaciones técnicas a los médicos de las Comisiones Médicas Regionales y del nivel central, con auditoría de los expedientes de calificación; fiscalizaciones administrativas a las Comisiones Médicas Regionales; Capacitaciones continuas a los médicos integrantes de las CMR y CMC, asesores e interconsultores del Sistema; y auditoría de los Informes entregados por los interconsultores.
- Se fiscalizó la puesta en marcha del nuevo contrato de administración del seguro de cesantía.
- En el período 2013 se actualizaron las matrices de riesgo de las entidades fiscalizadas y se elaboraron los resúmenes de evaluación de riesgos (RER) que fueron expuestos por la

Superintendente y el Intendente de Fiscalización a los Directorios de las entidades para la posterior generación de planes de acción ad-hoc.

- Se implementó un nuevo sistema informático de apoyo a la labor de fiscalización que incorpora elementos de Business Intelligence (BI) para la detección temprana de riesgos y planes de fiscalización preventivos. Se continuó con el mejoramiento del Modelo de la Base de Datos de Afiliados (BDA).
- Se efectuó un monitoreo especial del proceso de cotización de los independientes en el primer ciclo de la operación renta que incluye a estos trabajadores, evaluando permanentemente la disposición de nueva información o normativa complementaria para el nuevo proceso.
- Fiscalización y Seguimiento de casos de Interés Público: El año 2013 la Superintendencia fiscalizó y solicitó información específica a las AFP respecto de la controversia por las Sociedades Cascada. Se continuó fiscalizando el actuar de las administradoras en la resolución y evolución del caso La Polar. Otro de las actuaciones en el ámbito de la Fiscalización que le correspondió a este organismo fue la autorización de la compra de AFP Provida por parte de Metlife, así como también fiscalizó todo el proceso de inicio de la operación de la nueva administradora del Fondo de Cesantía AFC Chile II. S.A., entidad que tiene la responsabilidad de administrar el fondo por un período de 10 años. Junto con ello, entró en vigencia la nueva comisión por administración de 0,49% anual en reemplazo del actual 0,6%.

## **2.-Perfeccionamiento de la Regulación.**

- Emisión de Normativa. Se emitieron 18 normas entre las cuales están los siguientes tópicos:
  - Claves de seguridad y cierre de agencias.
  - Formularios SCOMP.
  - Norma sobre traspasos masivos de fondos de los afiliados y modificación al Régimen de Inversión.
  - Participación de los Fondos de Pensiones en procesos de estructuración financiera.
  - Funcionamiento de las Comisiones Médicas.
  - Norma conjunta con la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) sobre envío de información semestral de las AFP y CSV al IPS sobre potenciales beneficiarios de APS.
  - Verificación de cesante, previo a recibir el pago del beneficio del Fondo de Cesantía Solidario.
  - Entrega de información al trabajador al momento del finiquito sobre sus derechos en relación al Seguro de Cesantía.
- Asistencia técnica en tramitación de proyectos de ley:

- Modificación Ley N° 20.255. Incorpora a los trabajadores independientes a la ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Acceso al Sistema de Pensiones Solidarias para afiliados de DIPRECA y CAPREDENA.
- Modifica algunos aspectos previsionales de las fuerzas armadas, fuerzas de orden y seguridad pública y Gendarmería de Chile.
- Trabajos Pesados.
- Incrementa beneficios del Seguro de Cesantía y Fondo de Salas Cunas.
- En base a la experiencia adquirida por la Superintendencia en la primera etapa de aplicación, se revisaron y complementaron las guías internas que utilizan los fiscalizadores para la evaluación con enfoque SBR y se abordaron nuevas áreas normativas para continuar con el proceso de modificación y flexibilización de la regulación, de acuerdo al enfoque de SBR.
- Funcionamiento del Compendio de Normas del Seguro de Cesantía en el sitio Web institucional, que se suma al ya existente Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.
- Se realizaron modificaciones a Certificados de oferta del Sistema de Consultas y Ofertas de montos de pensión (SCOMP) y se efectuó una actualización y revisión de la normativa relacionada a la tramitación de los beneficios previsionales otorgados en virtud de los Convenios de Seguridad Social, así como de los procedimientos operativos involucrados, con el objeto de agilizar la tramitación de dichos beneficios optimizando los procedimientos existentes para el intercambio de información con otros organismos de enlace..
- Realización de estudios de interés para el sistema previsional: En el año 2013 se realizó un estudio sobre el funcionamiento de las carteras de Referencia para el Fondo de Cesantía y para el Fondo de Cesantía Solidario; su continuo mejoramiento es una preocupación constante de esta Superintendencia, pues constituyen una guía para la inversión de los recursos acumulados en ambos fondos y a su vez son la vara con la cual se mide el desempeño de su Administradora.

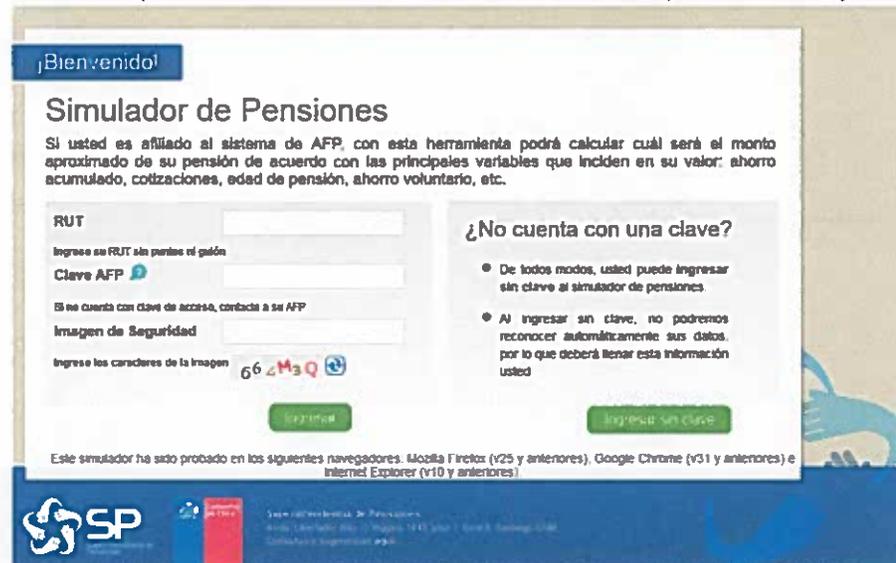
### **3.- Mejorar la calidad de servicio a los usuarios y comunicación con contrapartes.**

- Se implementó un proyecto para que el sitio web institucional facilite que personas con discapacidad puedan navegar e interactuar con su contenido. Por este trabajo, la Superintendencia de Pensiones recibió el Sello Chile Inclusivo en accesibilidad web, que otorga el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS).
- Se logró posicionamiento de la cuenta twitter institucional @superpensiones.cl, a través de productos específicos (permanente actualización, listado con contenidos de asistencia y orientación para ser publicados). El posicionamiento se puede apreciar no sólo en la

cantidad de seguidores, sino que en su calidad: medios de comunicación de alta presencia y entidades y actores de relevancia en el sector previsional y financiero.



- Implementación de mejoras al [Simulador de Pensión](#): A contar del año 2013 se da a los usuarios la opción de acceder al simulador ingresando su RUT y la primera clave de acceso a la AFP y que éste muestre sus datos personales pre-llenados desde las bases administrativas, así como también la Superintendencia incorporó la opción de enviar los resultados por correo electrónico a la dirección indicada por el usuario, y además.



- Mejoramiento de la Información sobre el Sistema Previsional: Se emitió una nota técnica que analizó qué tan beneficiosas estaban siendo para los afiliados las estrategias de elección de

fondos, a partir de la cual se adoptan medidas para informarles del riesgo subyacente a estas decisiones y se tomaron medidas para facilitar la toma de decisiones responsable e informada (normas). Así también se realizó una Encuesta de Trabajo Pesado de representatividad nacional que sirva de herramienta para realizar un diagnóstico de la dimensión (cuantificación) y características de los eventuales puestos de trabajo pesado en el mercado laboral chileno.

- Extensión de la cobertura regional de la atención al usuario: Se implementaron 4 nuevas oficinas regionales: Arica, Copiapó, Talca y Coyhaique, que se suman a las existentes en Santiago, Antofagasta, Concepción y Puerto Montt, y a los Puntos de Atención en las Inspecciones Provinciales del Trabajo de Valparaíso y Rancagua.
- Se evaluó la experiencia piloto de Valparaíso y Rancagua de las líneas telefónicas dedicadas de atención instaladas en la Dirección del Trabajo. Si bien el modelo tiene valor, la demanda no fue la esperada y durante el año 2014 se continuarán evaluando otras alternativas que apunten a extender la cobertura institucional a otras regiones.
- Presentaciones de spot y videos educativos: Exhibición de spots educativos en la red del Metro de Santiago, a través de SubTV, en temas como "Cotización de Independientes", "la Importancia de cotizar" e "Institucional". Así como también se confecciona un nuevo video para exhibir en el sitio web y en oficina de atención de público de Santiago, en el tema "Pensión de Invalidez en el Sistema de AFP".
- Ciclo de Charlas del Sistema Previsional: Durante el año 2013 se realizaron 25 charlas de difusión en oficinas regionales sobre Seguro de Cesantía, pensiones AFP, Beneficios Previsionales y Sistema Previsional en general, con una asistencia total de 607 personas. Además se realizó un ciclo de charlas en Arica, Antofagasta, Santiago, Puerto Montt y Coyhaique, con asistencia de la Superintendente y profesionales de la institución, con una asistencia total de 650 personas.
- Ciclo de capacitaciones: Se realizó un ciclo de capacitación para periodistas sobre temas previsionales realizado en conjunto con el capítulo chileno de la Asociación Interamericana de Periodistas de Economía y Finanzas AIPEF. Adicionalmente, se realizaron jornadas de Educación Financiera para periodistas organizado en conjunto con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) y con la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).
- Deudas Previsionales: Nuevo informe anual sobre deuda previsional. La primera versión corresponde a cifras hasta diciembre de 2012. A partir de 2014, el nuevo informe se publicará en el mes de mayo con estadísticas del año previo.

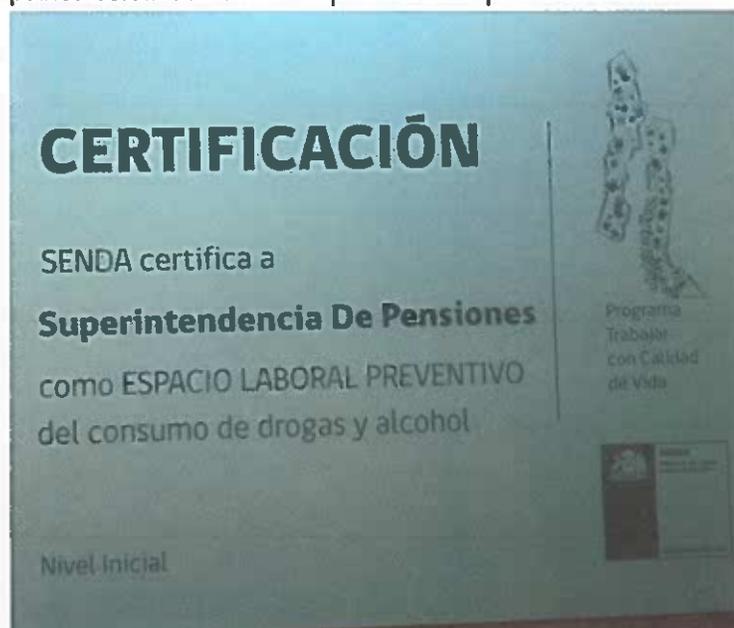
#### **4.-Gestión Interna**

- Se implementaron desarrollos informáticos para SBR:
  - Sistema para el registro y visación de evaluaciones de Temas de la Matriz de Riesgos.

- Procedimientos automáticos de evaluación.
- Sistema de análisis de la Matriz de Riesgo.
- Se trabajó durante todo el año en el Sistema de Apoyo de la Gestión de las Comisiones Médicas en el proceso de calificación de invalidez, SAGCOM, lo que implicó la elaboración del Manual de Procedimiento para las CMR y CMC e Instructivo para confección de dictámenes y resoluciones en SAGCOM junto con fiscalizaciones administrativas de las Comisiones Médicas Regionales con énfasis en utilización del nuevo sistema.
- Creación de un área de relaciones internacionales para la instalación de la secretaria de la AIOS en Chile.
- Puesta en marcha de la versión 6 del Sistema de Gestión Documental (SGD), que tiene como principal característica en su nuevo diseño, una interfaz centrada en el usuario, clara y rápida, pues encapsula todas las funcionalidades en una sola ventana del navegador, mejorando de esta forma el desempeño de esta importante aplicación.
- El año 2013 se obtuvo la certificación ISO9001 para los procesos de compras institucionales.



- La Superintendencia de Pensiones fue reconocida por el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación de Drogas y Alcohol (SENDA), como la primera institución pública certificada como "Espacio laboral preventivo del consumo de drogas y alcohol".



## 5.-Otros Resultados de la Gestión 2013.

### 5.1) Eventos y actuaciones relevantes

- La Superintendencia de Pensiones fue reelegida para asumir la Secretaría Técnica de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) en julio de 2013 y presidió el Comité Técnico de la International Organization of Pension Supervisors (IOPS).
- Durante el año 2013, la Superintendencia de Pensiones fue *Member of the Bureau del Working Party on Private Pensions* de la OCDE y miembro del Comité Técnico Administrativo del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social como suplente.
- Se recibieron visitas de delegaciones de China y Armenia, acompañada de funcionarios del Banco Mundial.



INTERNATIONAL ORGANISATION  
OF PENSION SUPERVISORS



## 5.2) Publicaciones:

Documentos de trabajo más importante publicados en [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl):

- [Nota Técnica N° 4: Objetivo de los Fondos de Pensiones y los Traspasos Frecuentes de Fondo](#): Con el objetivo de contribuir a que los afiliados tomen decisiones más informadas. En su primera parte destaca algunos conceptos que subyacen al diseño de multifondos en el sistema de pensiones. A continuación, se evalúa empíricamente la efectividad de aquellas estrategias más activas por medio de cambios entre multifondos, comparándolas con estrategias menos agresivas para cambiarse entre fondos.

## 4. Desafíos para el año 2014

### Eje Fiscalizador

Este eje comprenderá durante el año 2014 fundamentalmente lo siguiente:

- 1) Potenciar el control de la calidad de servicio y la asesoría previsional y financiera a los afiliados.
- 2) Profundizar la aplicación de la evaluación en base a riesgos para la asignación de los recursos de fiscalización.
- 3) Enfatizar el control de cumplimiento de los planes de acción comprometidos por los regulados en el marco del modelo de supervisión en base a riesgo.
- 4) Fortalecer el uso de indicadores cuantitativos para la evaluación de riesgo y cumplimiento de los regulados.

Los principales proyectos a desarrollar como desafíos en este ámbito son:

- Mejoras a la generación del vector de precios.
- Ejecución de una encuesta de calidad de servicio en las Comisiones Médicas Regionales
- Puesta en marcha de SAGCOM, sistema para soporte a la gestión de las comisiones médicas regionales y central.
- Desarrollo de un sistema de monitoreo de indicadores de procesos de beneficios AFP

### Eje Normativo

Este eje comprenderá durante el año 2014 fundamentalmente lo siguiente:

- 1) Mejorar funcionamiento del sistema de pensiones y de seguro de cesantía, con fundamentos técnicos que queden plasmados en los cambios regulatorios dentro del marco legal vigente.
- 2) Proponer perfeccionamientos al sistema de pensiones que permitan mejorar el desempeño de las inversiones a través de una combinación de retomo y riesgo adecuada.
- 3) Generar normativa eficiente, eficaz y clara, que propenda al mejor funcionamiento de los sistemas de pensiones y seguro de cesantía alineada con SBR.

Los principales proyectos a desarrollar como desafíos en este ámbito son:

- Estudio de diversas propuestas para perfeccionar el sistema de pensiones y participación en el proyecto perfeccionamiento sistema de pensiones sujeto a iniciativa del ejecutivo en esta materia.

- Actualización de las tablas de mortalidad de pensionados, beneficiarios e inválidos, en conjunto con la SVS.
- Modificación normativa recaudación electrónica que flexibiliza y simplifica la normativa sobre recaudación electrónica de cotizaciones, depósitos y aportes en AFP, utilizando enfoque SBR.
- Modificación normativa traspaso de cuentas por web cuyo objetivo es optimizar la funcionalidad de traspaso de cuentas personales a través del sitio web de las AFP, de manera que la suscripción y aceptación de la orden de traspaso de cuentas sea efectuada en línea.
- Propuesta de cambios a los requisitos para inscripción en el Registro de Directores sujeto al informe favorable del Consejo Técnico de inversiones.
- Análisis de la Encuesta de Trabajo Pesado por parte de la SP y un grupo de expertos buscando como objetivo principal entregar un listado de puestos de trabajo que serían más propensos a ser calificados como trabajo pesado.
- Proyecto de Suficiencia de Pensiones en conjunto con la OECD (Retirement Savings Adequacy). La SP participa del proyecto liderado por la OECD que busca evaluar la suficiencia de las tasas de reemplazo generadas por el Sistema de Pensiones Chilenos en comparación a los sistemas presentes en otros países de la OECD.
- Elaboración de Guías de Evaluación de Riesgo (SBR) para el IPS en lo relativo a Administración y Gestión de Riesgo.

#### Eje de Gestión Interna

Este eje comprenderá durante el año 2014 fundamentalmente lo siguiente:

- 1) Fortalecer la red interna de comunicación e integración de la Superintendencia.
- 2) Generar e implementar un plan de capacitación de los funcionarios consistente con las brechas que existan para el mejor desempeño de la institución y el potencial desarrollo de las personas
- 3) Implementar herramientas de recursos humanos que acojan y apoyen a los funcionarios.

Los principales proyectos a desarrollar como desafíos en este ámbito son:

- Incorporación de nuevas funcionalidades a la Interfaz de Supervisión Basada en Riesgo
- Incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras al Simulador de Pensiones, surgidas de las encuestas.

## **5. Anexos**

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2012.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2012.
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional.
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

## Anexo 1: Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas

#### - Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

La Superintendencia de Pensiones fue creada por la Ley 20.255, de 2008 como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de Administradora de Fondos de Pensiones, creada por el Decreto Ley N° 3.500, de 1980, que inició sus funciones a contar del 1° de mayo de 1981. Se rige por un estatuto orgánico contenido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 101 de 1980, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

Este organismo contralor, técnico y altamente profesionalizado tiene por objetivo la supervigilancia y control del Sistema de Pensiones Solidarias que administra el Instituto de Previsión Social, de las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP) y de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), entidad que recauda las cotizaciones, invierte los recursos y paga los beneficios del seguro de cesantía. En conjunto con la SVS fiscalizan a las entidades de asesoría previsional y asesores previsionales.

Actualmente es dirigida por la Doctora en Economía Solange Berstein Jáuregui, quien se desempeña como Superintendente desde el 21 de marzo de 2006 y tiene la representación legal, judicial y extrajudicial de la Institución.

#### - Misión Institucional

Cautelar que los beneficios y las prestaciones del sistema de pensiones, tanto contributivo como solidario y del seguro de cesantía sean entregadas en tiempo y forma a sus beneficiarios, y promover el desarrollo y perfeccionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía vigentes en Chile, velando por la adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos que conforman dichos sistemas, a través de la generación de un marco normativo adecuado y de una fiscalización basada en la supervisión de riesgos.

#### - Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2013.

Número	Descripción
1	Aumento de la dotación
2	Programa de Actividades Institucionales, Viáticos en el exterior
3	Pasajes y fletes para el Programa de Actividades Institucionales en el exterior y fiscalizaciones en territorio nacional.
4	Otros bienes y servicios de consumo
5	Transferencias Corrientes

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Disminuir el riesgo neto en las categorías consideradas de mayor riesgo de las entidades fiscalizadas a través de la focalización del uso de recursos de acuerdo al modelo de Supervisión Basada en Riesgos (SBR)
2	Contribuir a perfeccionar el Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía modificando la normativa que dicta esta Superintendencia con un enfoque de Supervisión Basada en Riesgos, en concordancia con la implementación de la Reforma Previsional y a otras Iniciativas Legales o Regulatorias
3	Contribuir a la satisfacción usuaria, en las atenciones del público de la Superintendencia de Pensiones, a través de todas las plataformas de servicio

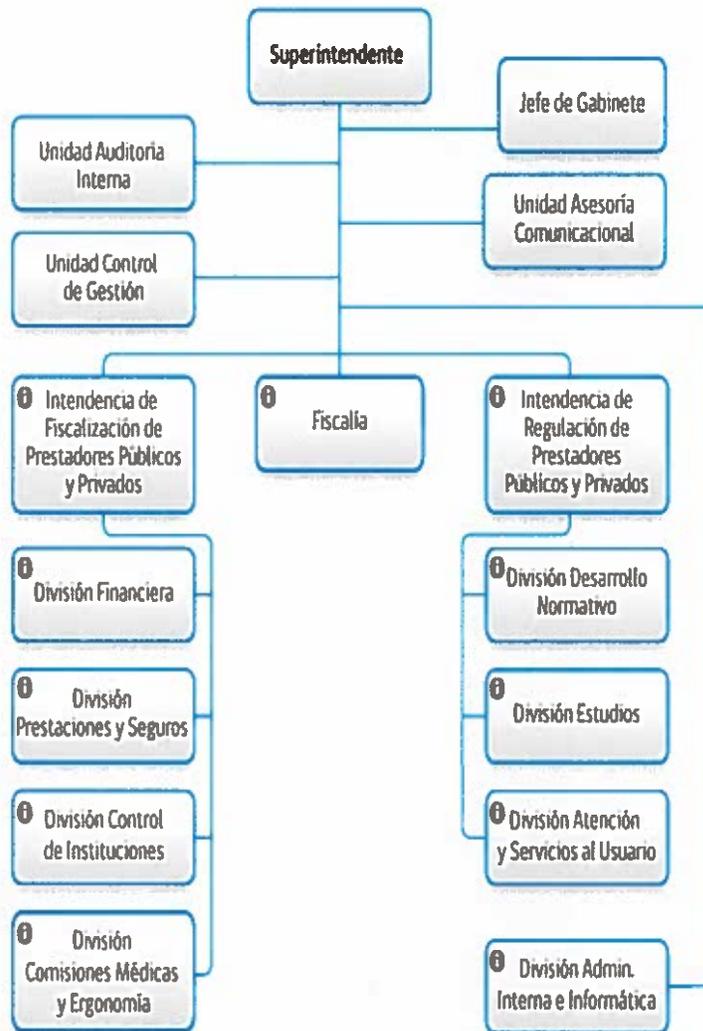
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula	
1	Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Fiscalizar los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las A.F.P, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	1
2	Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía.	Proponer modificaciones legales y normativas necesarias para el buen funcionamiento y desarrollo del sistema de pensiones y de seguro de cesantía. Este producto está orientado a la consecución directa de todos los objetivos estratégicos de este organismo contralor.	1, 2
3	Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Facilitar a los trabajadores y pensionados chilenos el acceso a la información sobre los beneficios que ofrece el sistema de pensiones y de seguro de cesantía. Además se considera la difusión del sistema.	3
4	Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	Evaluar y calificar la condición de invalidez de los afiliados y beneficiarios del sistema que la soliciten.	1, 3
5	Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento.	Proveer de información al sistema de pensiones, dado el alto grado de especialización de las materias y de la obligatoriedad involucradas.	1, 2, 3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Trabajadores afiliados al Sistema de Pensiones, D.L. 3.500.
2	Pensionados del Sistema de Pensiones, D.L. 3.500.
3	Servicios e instituciones del sector público.
4	Administradoras de Fondos de Pensiones.
5	Administradoras de Fondos de Cesantía.
6	Trabajadores afiliados al Seguro de Cesantía.
7	Beneficiarios del sistema de pensiones solidarias.
8	Imponentes y beneficiarios de los regímenes de prestaciones de las cajas de previsión y del Servicio de Seguro Social.
9	Instituto de Previsión Social.

## b) Organigrama



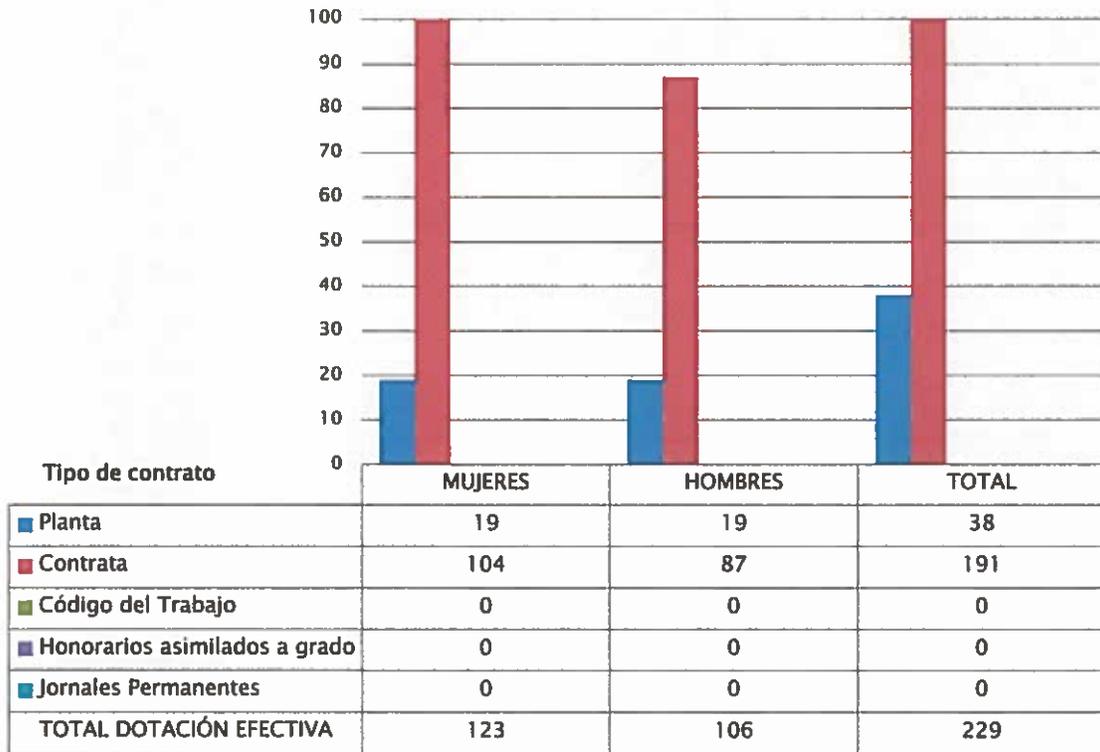
### c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente	Solange Berstein Jáuregui
Fiscal	Alejandro Charne Chávez
Intendente de Fiscalización Prestadores Públicos y Privados	Vicente Lazen Jofré
Intendente de Regulación	Luis Figueroa de la Barra
Jefa División Prestaciones y Seguros	Ellana Cisternas Araneda
Jefe División Atención y Servicios al Usuario	Marcial Fernández Iglesias
Jefe División Financiera	Max Montecino Malky
Jefa División Estudios	Olga Fuentes Contreras
Jefe División Administración Interna e Informática	Pablo González Jure
Jefe División Control de Instituciones	Vicente Martínez del Río
Jefa División Desarrollo Normativo	Marcia Salinas Bruna
Jefe División de Comisiones Médicas y Ergonómica	María Soledad Hevia
Jefa de Gabinete y Comunicaciones	Matilde Oliva Zúñiga
Auditor Interno	Álvaro Reyes Cayul
Coordinadora de Gestión	Patricia Zimmermann Enlsman

## Anexo 2: Recursos Humanos

### a) Dotación de Personal

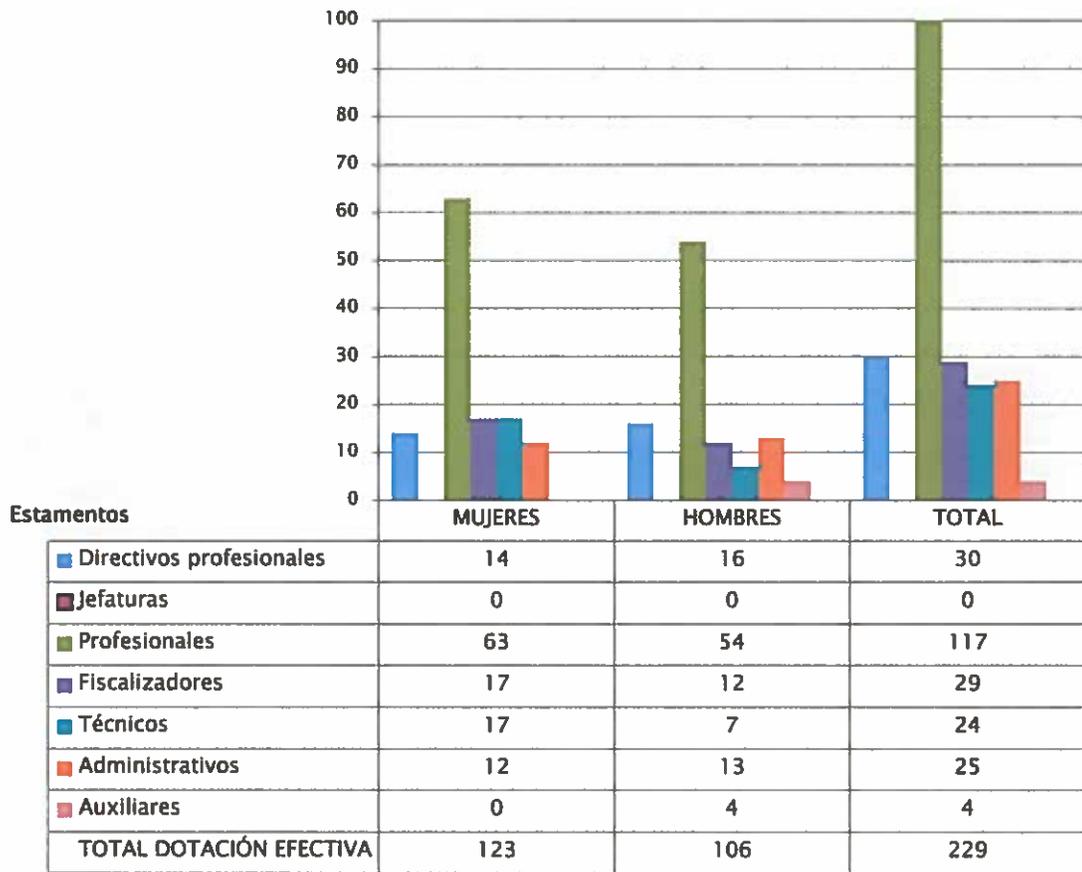
- Dotación Efectiva año 2013<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

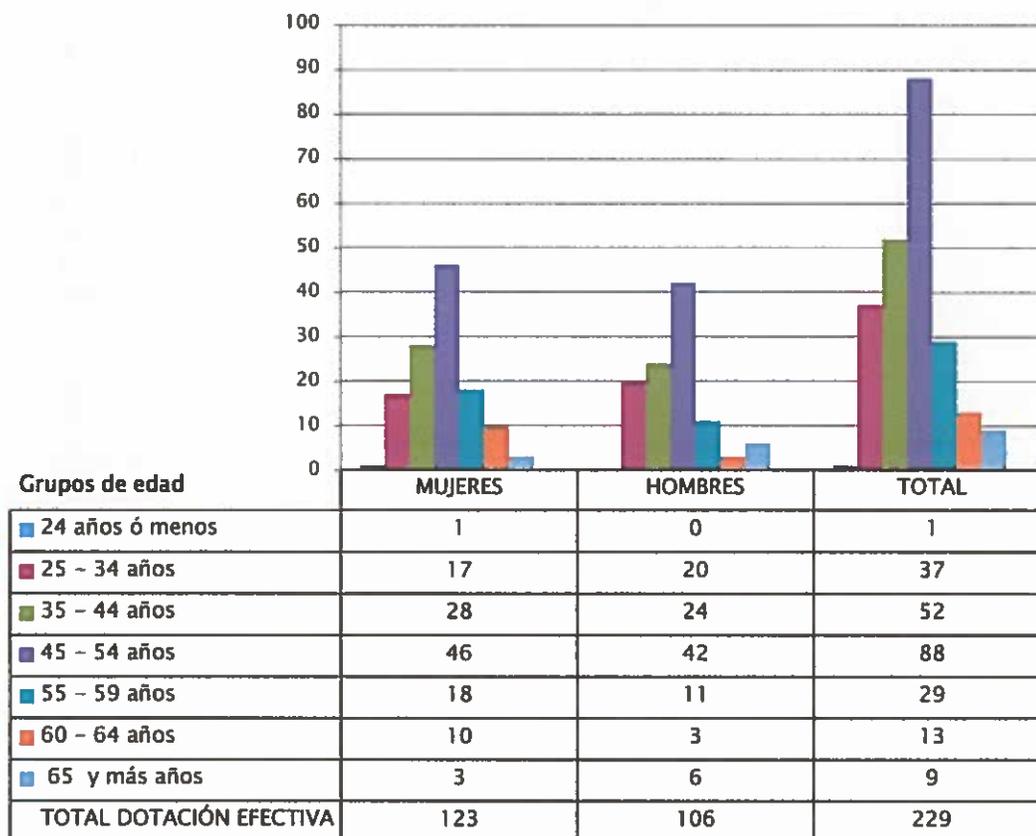
<sup>1</sup> Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2012. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

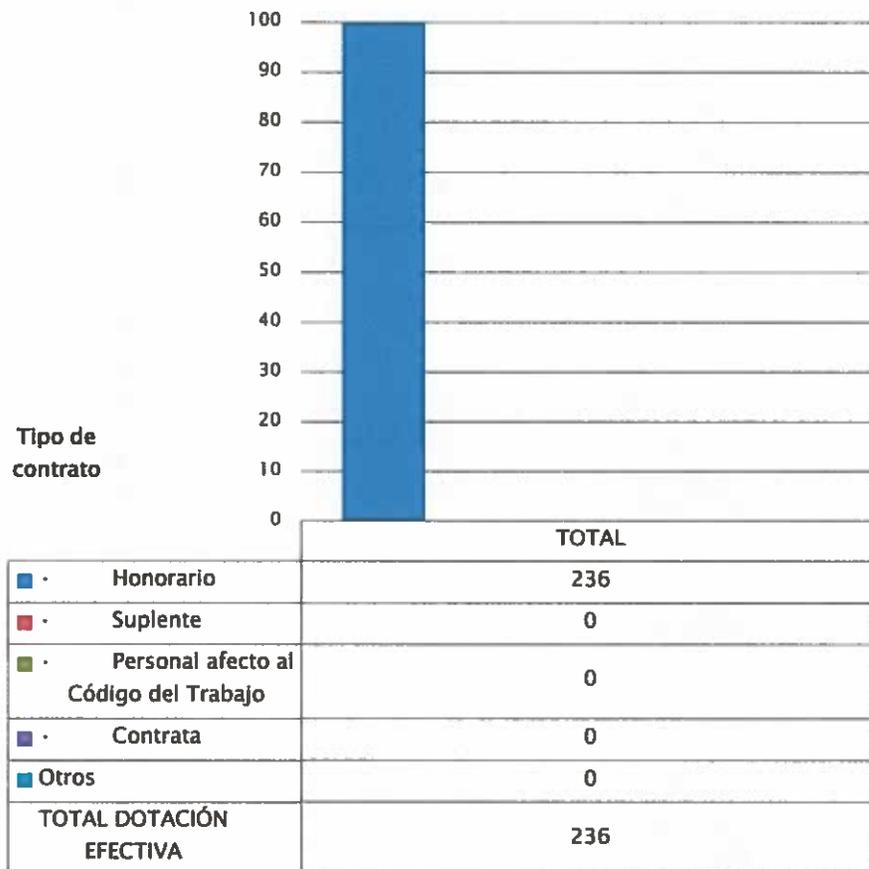
- Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

## b) Personal fuera de dotación

Personal fuera de dotación año 2013<sup>2</sup>, por tipo de contrato



<sup>2</sup> Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2013.

### c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 1</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2012	2013		
<b>1. Reclutamiento y Selección</b>					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata <sup>5</sup> cubiertos por procesos de reclutamiento y selección <sup>6</sup>	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ v} \text{ la proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	100,00	92,3	92,3	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata v} \text{ la proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ v} \text{ la proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100,00	100,00	100,0	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	4,5	1,7	264,7	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	
• Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	4,10	1,31	313	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0,5	0,4	125	

<sup>3</sup> La información corresponde al período Enero 2012 - Diciembre 2012 y Enero 2013 - Diciembre 2013, según corresponda.

<sup>4</sup> El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

<sup>5</sup> Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2013.

<sup>6</sup> Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2012	2013		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,0	3,3	30,3	
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0,02	0,03	150	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Total contratos efectivos año } t) * 100$	11,5	5,7	49,6	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	67,3	96,9	144	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año } t)$	11,9	4,1	34,5	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia <sup>7</sup>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año } t) * 100$	0,004	5,1		
4.4 Porcentaje de becas <sup>8</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
<b>5. Días No Trabajados</b>					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
• Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1).	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año } t / 12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	0,5	0,5	100	

<sup>7</sup> Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

<sup>8</sup> Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

**Cuadro 1**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>3</sup>		Avance <sup>4</sup>	Notas
		2012	2013		
• Licencias médicas de otro tipo <sup>9</sup>	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,1	0,4	400	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,003	0,006	200	
<b>6. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0	0	-	
<b>7. Evaluación del Desempeño<sup>10</sup></b>					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	-	-	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	-	-	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	-	-	-	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	-	-	-	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño <sup>11</sup> implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	NO	NO	NO	
<b>8. Política de Gestión de Personas</b>					
Política de Gestión de Personas <sup>12</sup> formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	NO	NO	NO	

<sup>9</sup> No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

<sup>10</sup> Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

<sup>11</sup> Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

<sup>12</sup> Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

## Anexo 3: Recursos Financieros

### a) Resultados de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>			
<b>Ingresos y Gastos devengados año 2012 – 2013</b>			
<b>Denominación</b>	<b>Monto Año 2012</b>	<b>Monto Año 2013</b>	<b>Notas</b>
	<b>M\$<sup>13</sup></b>	<b>M\$</b>	
<b>INGRESOS</b>	<b>14.321.283</b>	<b>15.588.159</b>	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	4.784.768	5.195.032	
INGRESOS DE OPERACION	99	118	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	78.286	73.795	
APORTE FISCAL	9.458.130	10.319.214	
<b>GASTOS</b>	<b>14.389.009</b>	<b>15.401.836</b>	
GASTOS EN PERSONAL	6.775.387	7.226.614	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.336.901	1.463.318	
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	6.167.970	6.533.021	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	14	19	
INTEGROS AL FISCO	80.824	47.787	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	37.913	131.077	
SERVICIO DE LA DEUDA	6.775.387	7.226.614	
<b>RESULTADO</b>	<b>-77.726</b>	<b>186.323</b>	

<sup>13</sup> La cifras están expresadas en M\$ del año 2013.

b) Comportamiento Presupuestario año 2013

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>14</sup> (MS)	Presupuesto Final <sup>15</sup> (MS)	Ingresos y Gastos Devengados (MS)	Diferencia <sup>16</sup> (MS)	Notas <sup>17</sup>
			<b>INGRESOS</b>	<b>15.854.344</b>	<b>15.644.838</b>	<b>15.588.159</b>	<b>56.679</b>	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	5.686.032	5.251.826	5.195.032	56.794	
	02		Del Gobierno Central	5.686.032	5.251.826	5.195.032	56.794	
		002	Instituto de Previsión Social	5.686.032	5.251.826	5.195.032	56.794	
07			INGRESOS DE OPERACION	823	118	118		
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	58.180	73.680	73.795	-115	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	58.180	73.680	73.795	-115	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias		10.000	9.044	956	
09			APORTE FISCAL	10.109.309	10.319.214	10.319.214		
	01		Libre	10.109.309	10.319.214	10.319.214		
			<b>GASTOS</b>	<b>15.854.844</b>	<b>15.548.068</b>	<b>15.401.836</b>	<b>146.232</b>	
21			GASTOS EN PERSONAL	8.948.691	7.249.820	7.226.614	23.206	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.703.596	1.475.053	1.463.318	11.735	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	7.132.136	6.642.850	6.533.021	109.829	
	01		Al Sector Privado	20.531	18.300	13.486	4.814	
		003	Peritajes Ley N° 19.404	20.531	18.300	13.486	4.814	
	03		A Otras Entidades Públicas	7.101.730	6.615.725	6.510.710	105.015	
		405	Comisiones Médicas, D.L. N° 3.500	7.101.730	6.615.725	6.510.710	105.015	
	07		A Organismos Internacionales	9.875	8.825	8.825		
		001	Organismos Internacionales	9.875	8.825	8.825		
25			INTEGROS AL FISCO	131	21	19	2	
	01		Impuestos	131	21	19	2	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	69.790	49.248	47.787	1.461	
	04		Mobiliario y Otros	19.357	19.207	19.092	115	
	06		Equipos Informáticos	3.680	3.651	3.399	252	
	07		Programas Informáticos	46.753	26.390	25.296	1.094	

<sup>14</sup> Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

<sup>15</sup> Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2013.

<sup>16</sup> Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

<sup>17</sup> En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2013								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>14</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>15</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>16</sup> (M\$)	Notas <sup>17</sup>
34			SERVICIO DE LA DEUDA	500	131.076	131.077	-1	
	07		Deuda Flotante	500	131.076	131.077	-1	
			<b>RESULTADO</b>	<b>-500</b>	<b>96.770</b>	<b>186.323</b>	<b>-89.553</b>	

### c) Indicadores Financieros

Cuadro 4							
Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>18</sup>			Avance <sup>19</sup> 2013/ 2012	Notas
			2011	2012	2013		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales <sup>20</sup> )		1,124	1,030	0,981	95,241	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]		65,756	8,358	6,994	83,676	
	[IP percibidos / IP devengados]		1,080	1,018	1,000	98,232	
	[IP percibidos / Ley inicial]		1,065	0,124	0,143	115,313	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		58,175	8,643	21,271	246,107	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0	0	0		

<sup>18</sup> Las cifras están expresadas en M\$ del año 2013. Los factores de actualización de las cifras de los años 2011 y 2012 son 1,04856870 y 1,01797128 respectivamente.

<sup>19</sup> El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

<sup>20</sup> Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

#### d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2013 <sup>21</sup>				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
<b>FUENTES Y USOS</b>		<b>434.229</b>	<b>186.320</b>	<b>620.549</b>
<b>Cartaras Netas</b>			<b>-575</b>	<b>-575</b>
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		<b>-575</b>	<b>-575</b>
<b>Disponibilidad Neta</b>		<b>432.571</b>	<b>183.639</b>	<b>616.210</b>
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	<b>432.571</b>	<b>183.639</b>	<b>616.210</b>
<b>Extrapresupuestario neto</b>		<b>1.658</b>	<b>3.256</b>	<b>4.914</b>
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	<b>7.939</b>	<b>5.425</b>	<b>13.364</b>
214	Depósitos a Terceros	<b>-6.164</b>	<b>-2.169</b>	<b>-8.333</b>
216	Ajustes a Disponibilidades	<b>-117</b>		<b>-117</b>

#### e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2013				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Comisiones Médicas DL 3.500	7.101.730	6.615.725	6.510.710	
Peritajes Ley N°19.404	20.531	18.300	13.485	
Capacitación	39.072	39.072	36.710	

<sup>21</sup> Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

## f) Transferencias<sup>22</sup>

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto inicial 2013 <sup>23</sup> (MS)	Presupuesto Final 2013 <sup>24</sup> (MS)	Gasto Devengado (MS)	Diferencia <sup>25</sup>	Notas
<b>TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
<b>TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS</b>					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros <sup>26</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>					

La Superintendencia de Pensiones no tiene transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

## g) Inversiones<sup>27</sup>

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2013							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>28</sup>	Ejecución Acumulada al año 2013 <sup>29</sup>	% Avance al Año 2013	Presupuesto Final Año 2013 <sup>30</sup>	Ejecución Año 2013 <sup>31</sup>	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

La Superintendencia de Pensiones no tiene iniciativas de inversión.

<sup>22</sup> Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

<sup>23</sup> Corresponde al aprobado en el Congreso.

<sup>24</sup> Corresponde al vigente al 31.12.2013.

<sup>25</sup> Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

<sup>26</sup> Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

<sup>27</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

<sup>28</sup> Corresponde al valor actualizado de la recomendación del Ministerio de Desarrollo Social (último RS) o al valor contratado.

<sup>29</sup> Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2012.

<sup>30</sup> Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2012.

<sup>31</sup> Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2012.

## Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2013

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2013

Cuadro 9											
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013											
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo				Meta 2013	Cumple SI/NO <sup>32</sup>	% Cumplimiento <sup>33</sup>	Notas
				2011	2012	2013	2013				
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	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	días						SI	101.01%	
				7días	6días	6días	6días				
Enfoque de Género: No											
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	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	(N° 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	%						SI	104.10%	
				91.6%	90.6%	93.7%	90.0%				
Enfoque de Género: No											
Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	Sumatoria de tiempos de respuesta de calificaciones de invalidez evaluadas en período t/N° de calificaciones de invalidez evaluadas en el mismo período t	días						SI	113.19%	
				52días	54días	53días	60días				
Enfoque de Género: No											

<sup>32</sup> Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

<sup>33</sup> Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2012 y la meta 2012.

**Cuadro 9**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo				Meta 2013	Cumple SI/NO <sup>32</sup>	% Cumplimiento <sup>33</sup>	Notas
				2011	2012	2013	2013				
Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía	Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t	(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	%					SI	100.00%		
				100%	100%	100%	100%				
	Enfoque de Género: No										
Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.	Sumatoria de las notas promedio de los atributos obtenida para el canal j en el año t / N° total de canales evaluados	número					SI	95.00%		
				9	8	8	8				
	Enfoque de Género: No										
Fiscalización de las AFP, de la AFC, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t	Fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t /N° de regulados en el año t	unidades					SI	108.34%	2	
						205	189				
	Enfoque de Género: No			N.M.	0						
	Porcentaje de horas de disponibilidad de todos los sitios web del servicio, respecto del total de horas requeridas	(N° de horas de disponibilidad de sitios web del servicio en el año t/N° total de horas de disponibilidad requeridas para los sitios web del servicio en el año t)*100	%					SI	105.20%	3	
						99.94%	95.00%				
	Enfoque de Género: No			N.M.	0.00%						

**Cuadro 9**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2013**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2013	Cumple SI/NO <sup>32</sup>	% Cumplimiento <sup>33</sup>	Notas
				2011	2012	2013				
	Porcentaje de Compras Urgentes	(N° de Órdenes de Compra Urgentes en el año / N° Total Órdenes de Compra en el año ) * 100	%			0.00%	2.01%	SI	100.00%	
	Enfoque de Género: No			N.M.	0.00%					

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

**Notas**

1.- Durante el año 2013 se pensó que el nuevo Sistema Informático que se implementaría en las Comisiones Médicas (SAGCOM) afectaría los tiempos de respuesta de las calificaciones de invalidez, al aumentar la cantidad y calidad de los registros. Sin embargo este Sistema no fue implementado durante el año 2013, posponiéndose su puesta en marcha para el año 2014 lo que hizo que disminuyera el tiempo promedio de respuesta

2.- Se optimizó el trabajo de los fiscalizadores, por lo que se pudo obtener un mejor resultado que lo proyectado.

3.- El N° de horas disponibles en el sitio web se mantuvo en un buen nivel ya que se organizaron las tareas de mantención de forma de disminuir las interrupciones del servicio a un nivel mínimo, más el hecho de que no se produjeron factores externos significativos que hubiesen aumentado la indisponibilidad del sitio.

## Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2013			
Objetivo <sup>34</sup>	Producto <sup>35</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula <sup>36</sup>	Evaluación <sup>37</sup>
Definir metodología y procedimiento para la revisión de las condiciones que deben cumplir los beneficiarios del sistema de pensiones solidarias.	Definir metodología y procedimiento		Cumplido

## Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas (01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013)

La Superintendencia de Pensiones no tiene programas evaluados ni ha sido evaluada institucionalmente.

<sup>34</sup> Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

<sup>35</sup> Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

<sup>36</sup> Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

<sup>37</sup> Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

## Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2013

### I. IDENTIFICACIÓN

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

### II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión				Prioridad	Ponderador		Cumple
			Etapas de Desarrollo o Estados de					asignado	Ponderador obtenido	
			I	II	III	IV				
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O				Alta	90.00%	90.00%	✓
	Calidad de Atención de Usuarios	Sistema Seguridad de la Información			O		Mediana	10.00%	10.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :									100.00	

### VI. DETALLE EVALUACIÓN POR INDICADOR

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2013	Efectivo 2013	% Cumplimiento Indicador	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por servicio	% Cumplimiento final Indicador Incentivo	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, final
Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	15.00	6.00	5.94	101.01	15.00	101.01	15.00

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	10.00	90.00	93.69	104.10	10.00	104.10	10.00
Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	5.00	60.00	53.01	113.19	5.00	113.19	5.00
Porcentaje de normativas que se ajustan por perfeccionamientos del Sistema de Pensiones y del Seguro de Cesantía en el año t	10.00	100.00	100.00	100.00	10.00	100.00	10.00
Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.	5.00	8.00	7.60	95.00	5.00	95.00	5.00
Promedio de fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t	30.00	188.88	204.63	108.34	30.00	108.34	30.00
Porcentaje de horas de disponibilidad de todos los sitios web del servicio, respecto del total de horas requeridas	8.00	95.00	99.94	105.20	8.00	105.20	8.00
Porcentaje de Compras Urgentes	7.00	2.01	0.00	100.00	7.00	100.00	7.00
Total:	90.00				90.00		90.00

## **Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

La Superintendencia de Pensiones no cuenta, con convenio de desempeño colectivo.

## **Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional**

La Superintendencia de Pensiones no tiene Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.

## **Anexo 10: Premios o Reconocimientos Institucionales**

La Superintendencia de Pensiones recibió el Sello Chile Inclusivo en accesibilidad web, que otorga el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS).

