
BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2015

MINISTERIO DEL TRABAJO Y
PREVISIÓN SOCIAL

SUPERINTENDENCIA DE
PENSIONES

Abril 2016

Avda. Libertador Bdo. O'Higgins 1449, Santiago-Chile, Fono. (56-2) 2 753 0100

www.spensiones.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	5
3. Resultados de la Gestión año 2015.....	7
4. Desafíos para el año 2016	19
5. Anexos	22
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	23
Anexo 2: Recursos Humanos	27
Anexo 3: Recursos Financieros.....	37
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.....	42
Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015	45
Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	49
Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015.....	50
Anexo 8a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	52
Anexo 8b: Leyes Promulgadas durante 2015.....	52
Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales	53

1. Presentación Cuenta Pública

Ministerio del Trabajo y Previsión Social

El Ministerio del Trabajo y Previsión Social es el órgano superior de colaboración de la Presidenta de la República en materias laborales y de previsión social y parte de su misión consiste en contribuir al desarrollo del país, impulsando políticas públicas que promuevan el trabajo decente, la formación para el trabajo, la seguridad y salud laboral, una mayor integración de grupos vulnerables en el mercado del trabajo así como los cambios normativos necesarios para la ampliación y ejercicio de los derechos de los trabajadores, especialmente los derechos colectivos.

Está conformado por 7.880 funcionarias(os) planta y contrata, distribuidos en: la Subsecretaría del Trabajo, la Subsecretaría de Previsión Social, la Dirección del Trabajo, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, la Dirección General del Crédito Prendario, el Instituto de Previsión Social, el Instituto de Seguridad Laboral, la Superintendencia de Pensiones y la Superintendencia de Seguridad Social, todos con dependencia administrativa y presupuestaria. Adicionalmente, en materia presupuestaria, se relacionan la Caja de Previsión de la Defensa Nacional y la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile.

Nuestro Presupuesto Ley 2015 fue de M\$ 6.808.191.843.- y le permitió a nuestras instituciones alcanzar diversos logros, entre los que se destacan:

- 1) Beneficiar a un total de 34.792 personas, mediante los programas de "Inversión en la Comunidad (empleos de emergencia)" y "Fomento a la empleabilidad".
- 2) Eximir a más de 300 mil pensionados del pago de cotizaciones de salud y ampliar el derecho a la asignación por muerte a todos los beneficiarios del Sistema de Pensiones Solidarias y el derecho de la cuota mortuoria, a mayores de 65 años que cumplan requisitos.
- 3) Apoyar administrativa y técnicamente a la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones, lo que permitió entregar a la Presidenta de la República Sra. Michelle Bachelet, un conjunto de propuestas para introducir cambios que permitan mejorar el Sistema.
- 4) Ampliar la cobertura de las fiscalizaciones de terreno a 52.520 empresas, con un total de 124.565 fiscalizaciones.
- 5) Otorgar capacitación a más de 130 mil jóvenes, mujeres y personas con discapacidad y, además, mejorar las condiciones de acceso al trabajo de 670.678 personas.
- 6) Asistir económicamente a 177.886 familias, mediante el otorgamiento de créditos pignoratícios, alcanzando una cifra total de \$ 35.715.439.000.-
- 7) Responder más de 29 millones de consultas, en materia previsional y de beneficios sociales, a través de diversos canales de atención dispuestos a lo largo del país.
- 8) Entregar un total de M\$ 51.272.226.- en prestaciones médicas y económicas a los trabajadores afiliados al Instituto de Seguridad Laboral, que hayan sufrido algún accidente laboral, de trayecto o enfermedad profesional.
- 9) Cautelar el correcto funcionamiento del sistema de pensiones y del seguro de cesantía, mediante la ejecución de 201 fiscalizaciones a los organismos relacionados (AFPs, AFC e IPS).

- 10) Elaborar las nóminas de beneficiarios del Aporte Familiar Permanente, que permitió entregar oportunamente el denominado "Bono marzo", pagando un total de 3.294.520 aportes, equivalentes a M\$131.780.000.-
- 11) Prestar atenciones a la comunidad, a través de la Red de Salud abierta con la que cuenta CAPREDENA en sus 4 establecimientos, acreditados en las normas de calidad que establece la Superintendencia de Salud.
- 12) Incrementar los recursos para el financiamiento de las prestaciones de salud que entrega DIPRECA, alcanzando las 7.200.971 atenciones por un monto total de M\$ 86.208.000.-

Superintendencia de Pensiones

Los logros más relevantes en el año 2015 de la Superintendencia de Pensiones fueron:

- a) Ejecutó 201 fiscalizaciones estándar promedio por cada una de las entidades reguladas: AFP, AFC e IPS, en el ámbito financiero, operacional y de beneficios, lo que concluyó en 28 procesos sancionatorios por un monto total de UF 14.050.-
- b) Fiscalizó y supervisó los canales de atención de 72 sucursales de AFP, 14 Centro de atención de afiliados de la AFC y 20 Centros de Atención Previsional Integral del IPS.
- c) Emitió 52 normas para las entidades reguladas, esto es AFP, IPS y AFC en diversas materias como Seguro de cesantía, asesorías previsionales, cotización de salud, entre otras.
- d) Realizó 240 fiscalizaciones técnicas a los médicos de las Comisiones Médicas Regionales y del nivel central, con auditoría de los expedientes de calificación, poniendo el énfasis en los casos de discrepancias mayores entre las Comisiones Regionales y Central.

A continuación se presenta el Balance de Gestión Integral de la Superintendencia de Pensiones, donde se puede apreciar en detalle el desarrollo de su quehacer durante el año 2015, en cumplimiento de su misión institucional y del mandato emanado del programa de gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.



XIMENA RINCÓN GONZALEZ
MINISTRA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Superintendencia de Pensiones (SP), organismo público, descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, fue creada a través de la Ley N° 20.255 de marzo de 2008 como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de AFP, creada por el D.L. N° 3.500, de 1980 y 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 y se relaciona con la Presidenta de la República por medio de dicho Ministerio, a través de su Subsecretaría de Previsión Social.

Es un ente contralor, técnico y altamente profesionalizado, responsable de cautelar que los beneficios y las prestaciones del sistema de pensiones y del seguro de cesantía sean entregados en forma oportuna e íntegra a sus beneficiarios, y de velar que las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) y la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC) respondan a su deber fiduciario de cautelar la adecuada rentabilidad y seguridad de las inversiones de los fondos administrados por ellos, a través del ejercicio de sus facultades reguladoras, fiscalizadoras y sancionadoras.

Las instituciones fiscalizadas son el Instituto de Previsión Social (IPS), las AFP y la AFC, la Comisión Médica Central y sus símiles regionales, la Comisión Ergonómica Nacional y la Comisión de Apelaciones, y en conjunto con la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) fiscaliza a las entidades de asesoría previsional y a los asesores previsionales.

Su estructura organizacional comprende al Gabinete, Intendencia de Fiscalización, Intendencia de Regulación, Fiscalía y la División de Desarrollo Estratégico y Administración, con un total de 233 funcionarios, 34 de planta y 199 a contrata, con un 55% de participación de mujeres.

Durante 2015, la SP continuó con el fortalecimiento de la Supervisión Basada en Riesgo (SBR), ejecutando 201 acciones de fiscalización a sus regulados (AFP, AFC e IPS), generándose 28 procesos sancionatorios por un monto de UF 14.050.

Durante el mismo período, se emitieron 52 normas para las entidades reguladas y se entregó asistencia técnica en la tramitación de proyectos de ley que apuntan al perfeccionamiento del sector.

La SP cuenta con 14 oficinas de atención de público a nivel nacional: Santiago, Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Rancagua, Talca, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, las que recibieron 35.159 consultas presenciales en 2015.

En el marco de los compromisos 2015 se desarrollaron las siguientes actividades más relevantes:

1. Focos en Fiscalización: Se realizaron fiscalizaciones a los informes de asesoría previsional, a los canales de atención que mantienen las AFP, AFC e IPS, a los expedientes virtuales de



evaluación de invalidez y otras destinadas a validar la consistencia de la información que las AFP y el IPS remiten a la SP.

2. Perfeccionamiento del Sistema de Pensiones y Cesantía: Se publicaron las nuevas tablas de mortalidad de hombres y mujeres, en conjunto con la SVS y con el apoyo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y se continuó prestando apoyo técnico a la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones.

3. Mejoramiento de la calidad de los Servicios a Usuarios del Sistema: Se aumentó la cobertura regional de la atención de usuarios a 93% (14 de 15 regiones) y se dictaron 46 charlas del Sistema Previsional -el 96% de ellas realizadas en regiones-, con un total de 1.159 asistentes.

4. Estudios: Se realizaron diversos estudios, entre ellos el estudio actuarial de los fondos de Seguro de Cesantía, la medición del desempeño de las decisiones de cambios de fondos respecto de variables relevantes y un estudio experimental del simulador de pensiones.

El énfasis para el 2016 se concentrará en fortalecer las capacidades normativas, fiscalizadoras y sancionatorias y en propiciar una mayor difusión y educación previsional, contemplando los siguientes proyectos prioritarios:

Eje Normativo

1. Participar en la Mesa Técnica para el Comité de Ministros sobre el Sistema de Pensiones.
2. Brindar asesoría técnica a los proyectos de ley que lideren distintos ministerios relativos al Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía.

Eje Fiscalizador

1. Coordinar la realización de acciones conjuntas con otras instituciones reguladoras.
2. Mejorar la calidad y accesibilidad de la información que los fiscalizados entregan a la SP.

Eje Formador / Atención de Usuarios

1. Publicar la herramienta "Conoces tu AFP".
2. Fortalecer la Educación Previsional.
3. Re-Certificación ISO 9001:2008 del proceso de atención de usuarios.

Eje Gestión Interna

1. Re-Certificación ISO 9001:2008 del proceso de Compras.
2. Diseñar el Sistema de Gestión del Desempeño para la Superintendencia de Pensiones

OSVALDO MACÍAS MUÑOZ
SUPERINTENDENTE DE PENSIONES (T y P)



3. Resultados de la Gestión año 2015

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

Durante el año 2015, la SP continuó prestando apoyo permanente y sistemático a la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones, a través de la provisión de estadísticas especializadas e información relevante, orientada a surtir de insumos a las propuestas de mejoras al sistema, uno de los ejes centrales del Programa de Gobierno. La Superintendencia estuvo involucrada tanto en la elaboración del Diagnóstico del Sistema de Pensiones Chileno, como en el apoyo para la elaboración de las propuestas globales y específicas realizadas para mejorar el sistema de pensiones.

La Superintendencia de Pensiones, en el año 2015 presentó un gasto ejecutado de M\$13.810.134, con una ejecución presupuestaria de 99,1% y un saldo disponible de M\$129.041, el que corresponde a un 0,9% del presupuesto autorizado para dicho año. Este saldo se explica fundamentalmente por las vacancias temporales que corresponde a gasto de personal (M\$33.274), y por menor gasto en honorarios médicos (M\$72.904) y menor ejecución de peritajes según ley 19.404 (M\$18.558) que corresponden a transferencias corrientes.

En relación al año 2014, el gasto ejecutado registra un incremento de 1,3% lo que se explica fundamentalmente por el mayor gasto en personal (subt. 21), tal como se detalla a continuación:

1) Aumento de la dotación en 5 vacantes, desglosadas de la siguiente manera:

- ✓ 4 cargos para analistas de atención de usuarios en oficinas regionales inauguradas en Iquique, Rancagua, Valdivia y Punta Arenas.
- ✓ 1 cargo para Jefe Departamento Desarrollo de las Personas.

2) Programa de Actividades Institucionales, viáticos en el exterior:

- ✓ En el mes de febrero participa en Consejo Técnico IOPS, Seminario Internacional IOPS/AIOS y Asamblea AIOS en San José de Costa Rica.
- ✓ En el mes de junio participa como expositora en el seminario "The Global Future Of Retirement" organizado por Pension & Investments, en la ciudad de New York, Estados Unidos. También participa en el "Working Party on Private Pensions" y en las reuniones de la IOPS y la OECD, en la ciudad de Paris, Francia.
- ✓ En el mes de agosto participa en el "Encuentro Técnico Preparatorio de Organismos de Enlace Chile y Argentina" en Buenos Aires, Argentina.

- ✓ En el mes de septiembre participa en el seminario denominado "Longevity Risk and Capital Markets Solution Conference" en la ciudad de Lyon, Francia; asiste al Chile Day 2015 en Londres, Inglaterra y asiste como expositora al XIII Seminario Internacional FIAP, denominado "Los Sistemas de Pensiones Multipolares: Invirtiendo en el futuro", en la ciudad de Montevideo, Uruguay. Adicionalmente, dos funcionarios de la SP realizaron una pasantía en las dependencias de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro de México (CONSAR), en Ciudad de México, México.
- ✓ En octubre participa en la Conferencia denominada "Latin American Caribbean Economic Association, LACEA 2015" en Santa Cruz de la Sierra, Bolivia, y en las reuniones del Comité Técnico y Annual General Meeting (AGM) de la IOPS y en el Global Forum, en la ciudad de Berlín, Alemania.
- ✓ En diciembre participa en la reunión "Working Party on Private Pensions", y además en el seminario denominado "The 5th Annual World Pensions & Investment Forum", en la ciudad de Paris, Francia.
- ✓ Por último, también en el mes de diciembre el Oficial de Probidad y Anticorrupción, representa a la institución en reuniones del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), en la ciudad de Mérida, México.

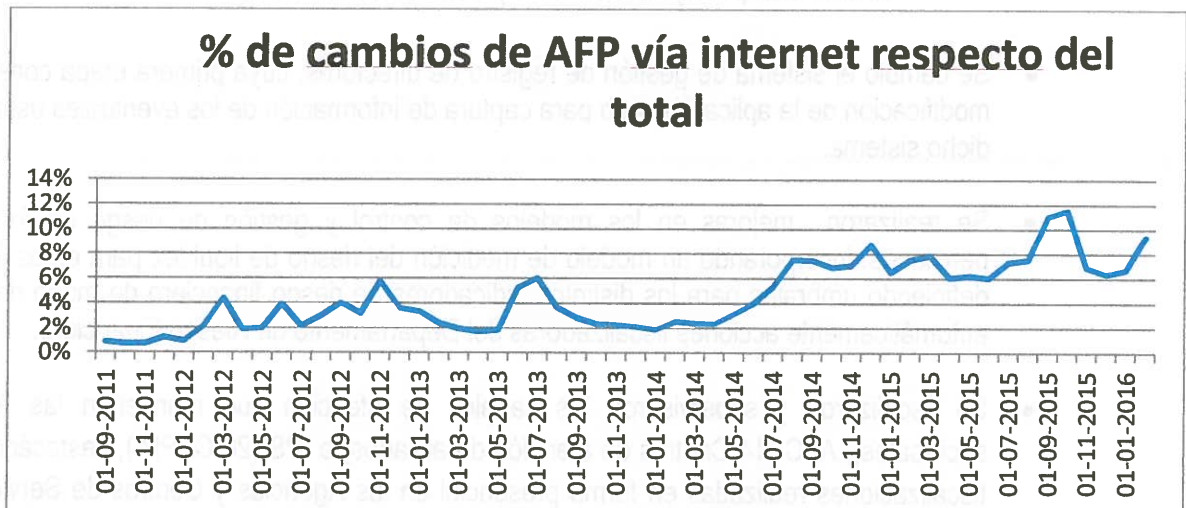
3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

1. Fiscalización de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC), del Instituto de Previsión Social (IPS), de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía. Fiscalizar los aspectos jurídicos administrativos, contables y financieros de las AFP, de la AFC y del IPS.

- Durante el 2015 se llevaron a cabo 201 fiscalizaciones estándar promedio por cada una de las entidades reguladas: AFP, AFC e IPS: 82 en el ámbito financiero, 76 en el ámbito operativo y 43 en el ámbito de los beneficios, dando cumplimiento a los compromisos contraídos en las Metas de Eficiencia Institucional (MEI). Estas fiscalizaciones surgieron a partir del análisis de riesgos ejecutado el 2014 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 ejecutoriaron 28 procesos sancionatorios a AFP, IPS y AFC, por un monto de UF 14.050.
- Se continuó con el fortalecimiento de la Supervisión Basada en Riesgo (SBR) a través de:

- Identificación, monitoreo y control de los riesgos más críticos enfrentados por los regulados (AFPs, AFC e IPS).
 - Puesta en marcha de planes de mitigación.
 - Optimización de recursos, orientados a la supervisión en las fuentes de mayor exposición a riesgos.
- Se realizaron 2 fiscalizaciones de los informes de asesoría previsional, 1 de ellas en conjunto con la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS), donde se definió una metodología de trabajo para este tipo de fiscalizaciones en base a una muestra de asesores que registran algunas variables de comportamiento particulares.
 - Adicionalmente, se realizaron otras 2 fiscalizaciones conjuntas con la SVS:
 - Sistema de consultas y montos de pensión.
 - A las Compañías de Seguros de Vida respecto del Sistema de Pensiones Solidarias, Bonificación por hijo nacido vivo y Bonificación de Salud.
 - Se cambió el sistema de gestión de registro de directores, cuya primera etapa consideró la modificación de la aplicación web para captura de información de los eventuales usuarios de dicho sistema.
 - Se realizaron mejoras en los modelos de control y gestión de riesgo de fondos de pensiones, incorporando un modelo de medición del riesgo de liquidez para estos fondos y definiendo umbrales para los distintos indicadores de riesgo financiero de modo de gatillar automáticamente acciones fiscalizadoras del Departamento de Riesgo Financiero.
 - Se fiscalizaron y supervisaron los canales de atención que mantienen las AFP (72 sucursales), AFC (14 Centros de atención de afiliados) e IPS (20 CAPRI), destacándose las fiscalizaciones realizadas en forma presencial en las Agencias y Centros de Servicios, las mediciones de desempeño de los Call Center en lo que dice relación a índices tales como: total de llamadas telefónicas contestadas y total de llamadas respondidas antes de 20 segundos, en horario de mayor demanda (medición permanente). También se realiza en forma diaria el monitoreo de la disponibilidad de servicio de los sitios web y se evalúa su diseño y características de usabilidad.
 - En relación con lo anterior, con el objeto de efectuar mediciones más precisas de satisfacción de los canales de atención y de diseño de los sitios web de las entidades supervisadas, en el año 2015 se realizaron los siguientes estudios, todos a cargo de empresas externas:
 - Estudio de Satisfacción de Afiliados con Canales de Servicio de Agencias, Call Center y Sitios Web de las AFP.

- Estudio de Satisfacción de Afiliados con Canales de Servicio de Call Center, Agencias y Sitios Web de la AFC.
 - Estudio de Pruebas de Usabilidad, Encontrabilidad, Accesibilidad y Análisis Experto de los Sitios Web de las AFP, AFC e IPS.
 - Estudio de Evaluación Heurística y de usabilidad de los Sitios Web de las AFP.
- Se realizaron diversas fiscalizaciones destinadas a validar la consistencia de la información que las AFP y el IPS remiten a la Superintendencia. Respecto de la Base de Datos de Afiliados estas fiscalizaciones apuntaron a verificar la existencia de inconsistencias en la información registrada. Asimismo, se solicitaron modificaciones a los distintos módulos del sistema de cálculo de pensiones para mejorar su aplicabilidad.
 - Se implementó la nueva norma para facilitar los cambios de AFP vía internet, lo que permitió realizar el proceso de autorización del traspaso on line haciéndolo más eficiente.



- Se realizaron las siguientes fiscalizaciones y seguimiento de casos de interés público:
 - Endesa - Enersis: Atendida la propuesta de reorganización societaria planteada por Enel, desde abril de 2015 se está dando seguimiento a los acontecimientos relacionados al proceso, la actuación de las Administradoras en el mismo, y la inversión de los Fondos en los emisores afectados. Lo anterior incluye Oficios a las Administradoras, asistencia a juntas de accionistas y preparación de minutas de actualización en caso de eventos relevantes.
 - Caja la Araucana: A raíz de los problemas de la Araucana, desde fines de octubre de 2015 se ha fiscalizado la inversión de los fondos en este emisor, oficiando a las Administradoras, asistiendo a algunas juntas de tenedores de bonos y manteniendo

actualizado el seguimiento de las actuaciones de los fondos y los acontecimientos relacionados a la citada Caja.

- Penta: En consideración al Caso Penta, entre enero y septiembre de 2015 se realizaron minutas semanales de seguimiento de la inversión directa e indirecta en Banco Penta, las transacciones de sus instrumentos por parte de los fondos y la evolución de los precios de los mismos (tir/spread), informando de ello al M.Hacienda / CEF.

2. Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y el seguro de cesantía.

- Se emitieron 52 normas para las entidades reguladas, esto es AFP, IPS y AFC, entre las cuales están las siguientes más relevantes:
 - Modificación de la Ley N° 19.728 del Seguro de Cesantía, incrementando el monto de los beneficios, flexibilizando el acceso a prestaciones del FCS y fortaleciendo los servicios de información e intermediación laboral. Además, estableció medidas temporales de acceso al Seguro de Cesantía por la catástrofe del mes de marzo de 2015, en el norte del país.
 - Regulación de la publicidad que realizan los asesores previsionales, el contenido de sus sitios web y las actividades de asesoría previsional que se prestan durante la vida activa del afiliado, en conjunto con SVS.
 - Emisión de normas que incorporan en la normativa de pensiones y del Seguro de Cesantía el nuevo estado civil (conviviente civil), incluyendo al conviviente civil como beneficiario de ambos regímenes previsionales en función de los derechos que le otorga la ley.
 - Modificación de la normativa que contempla la eliminación y temporalmente la rebaja, de la cotización de salud para el 80% más pobre de la población mayor de 65 años.
 - Emisión de la norma que fija las nuevas Tablas de Mortalidad para el cálculo de las pensiones de vejez, invalidez y sobrevivencia a partir de julio de 2016, en conjunto con la SVS; asimismo, se emitieron las instrucciones sobre aplicabilidad de dichas tablas a los retiros programados y capitales necesarios unitarios.
 - Emisión de instrucciones en materia de valorización de los títulos de renta fija y de intermediación financiera adquiridos por los Fondos de Pensiones y los Fondos de Cesantía.
 - Emisión de una norma que incorpora el nuevo Título XV sobre información de las sociedades del grupo empresarial de la Administradora, en el Libro XV del Compendio de Normas del Sistema de Pensiones.

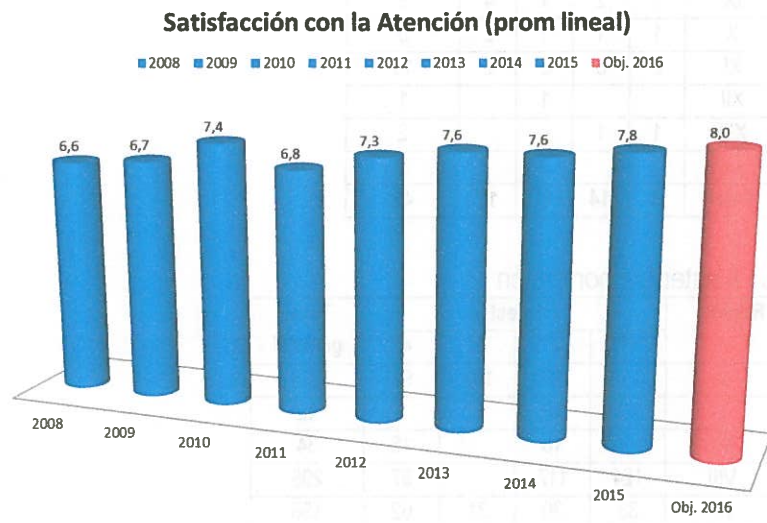
- Se elaboraron las Bases de Licitación para la administración de cuentas de capitalización individual del sistema de pensiones de acuerdo a la legislación vigente y su posterior ejecución. El servicio fue adjudicado en el mes de enero de 2016 a AFP Planvital, con una comisión por depósito de cotizaciones mensuales de 0,41%.
- Se revisaron las Guías de Evaluación de Riesgo para la implementación de la Supervisión Basada en Riesgos en las AFP y AFC, en relación a las áreas de riesgos financiero y de riesgo operacional.
- Se entregó asistencia técnica en la tramitación de los siguientes Proyectos de Ley.

Proyecto/Anteproyecto de ley	Objetivo
1. Modifica el Seguro de Cesantía de la Ley N° 19.728	<ul style="list-style-type: none"> • Perfecciona el seguro de cesantía como herramienta para proteger a los trabajadores en eventos de cesantía a través de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumento del monto de los beneficios del Seguro de Cesantía tanto para trabajadores con contrato indefinido como plazo fijo. ✓ Aumento del número de pagos de 2 a 3 para los trabajadores a plazo fijo. ✓ Flexibilización de la restricción para recibir prestaciones del FCS. ✓ Reducción de lagunas previsionales a través de un aporte del FCS destinado a la CCICO de la AFP. ✓ Fortalecimiento de los servicios de información e intermediación laboral. • Establece medidas temporales de acceso al Seguro de Cesantía por la catástrofe del mes de marzo de 2015, del norte del país.
2. Proyecto de Ley sobre cuota mortuoria y tránsito pensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Exime de la obligación de efectuar cotizaciones de salud a pensionados mayores de 65 años, facilita la tramitación de prestaciones de vejez y amplía beneficio de cuota mortuoria a beneficiarios del Pilar Solidario.
3. Proyecto de Ley que modifica Ley N° 19.628, sobre protección de la vida Privada	<ul style="list-style-type: none"> • Establece normas que otorgan mayor protección a las personas respecto del tratamiento de sus datos personales.

4. Proyecto de Ley sobre Acuerdo de Unión Civil	<ul style="list-style-type: none"> • En lo referido a normas de pensiones otorga el derecho al conviviente civil a obtener, a la muerte del o la afiliada, una pensión de sobrevivencia. • Define los requisitos de acceso y los derechos que otorga.
5. Independientes	<ul style="list-style-type: none"> • Prorroga la opción de no cotizar de los trabajadores independientes para el Sistema de Pensiones y posterga la obligación de cotizar para salud laboral. • Desvincula la cotización para pensión respecto de la cotización para salud, tanto común como laboral. • Modifica el actual mecanismo para el cobro de las cotizaciones previsionales adeudadas por los trabajadores independientes.

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.

- La Superintendencia de Pensiones logró un índice de 8 en satisfacción de atención de usuarios en todos los canales de atención: presencial, telefónico, sitio web y correo postal, en un ranking de calificación máxima de 10, dando cumplimiento a los compromisos contraídos en las MEI. Este índice presenta una evolución positiva desde el año 2011.



- Se aumentó la cobertura regional de la atención al usuario a 93% (14 de 15 regiones), abriendo 4 nuevas oficinas regionales en colaboración con la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO): Iquique, Rancagua, Valdivia y Punta Arenas, que se suman a las existentes en Santiago, Arica, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Talca, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Coyhaique.

- Se atendieron y resolvieron 104.321 consultas en 2015
 - Presenciales: 35.159 (34%)
 - Correo postal: 6.283 (6%)
 - Web: 18.967 (18%)
 - Telefónicas: 43.912 (42%)
- En relación a estas consultas, el 94% de los usuarios esperan menos de 20 minutos para ser atendidos en Santiago y el tiempo de demora en responder las consultas web es de 6 días, en ambos casos dando cumplimiento a los compromisos contraídos en las MEI).

Dado que no ha sido posible la apertura de una oficina de atención de público en la V Región, durante el 2015 se mantuvo el punto de atención de Valparaíso en la Inspección Regional de la Dirección del Trabajo.

- Se realizaron 46 charlas con un total de 1.159 asistentes, el 96% realizadas en regiones. En las tablas siguientes se detalla el número de charlas realizadas y su convocatoria.
 - Actividades por región

Región	Trimestre				Total general
	1°	2°	3°	4°	
II		1	3	2	6
V	1	1			2
VII		1		1	2
VIII	3	4		1	8
IX	1	2	1	4	8
X	1	1	1	2	5
XI	2	3	3	2	10
XII			1		1
XIII	1	1			2
XV			2		2
Total	9	14	11	12	46

- Asistentes por región

Región	Trimestre				Total general
	1°	2°	3°	4°	
II		19	102	97	188
V	32	10			42
VII		18		16	34
VIII	124	117		57	298
IX	33	30	31	62	156
X	14	15	18	77	124
XI	46	44	72	75	237
XII			11		11
XIII	6	35			41
XV			28		28
Total	255	288	262	354	1.159

- Se mantuvo la certificación ISO 9001:2008 del proceso de Atención de Usuarios.
- La Superintendencia de Pensiones participó en la feria del consumidor de SERNAC, en la Feria de Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras y en dos ferias de beneficios para funcionarios de La Moneda.

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 que la soliciten.

- Durante el año 2015 las Comisiones Médicas evaluaron 54.584 solicitudes de calificación de invalidez, recibiendo un total de 8.613 apelaciones.
- Se realizaron 240 fiscalizaciones técnicas (estándares y complejas) a los médicos de las Comisiones Médicas Regionales y del nivel central, incluidos los médicos asesores de los afiliados, con auditoría de los expedientes de calificación con especial énfasis en los casos de discrepancias mayores entre las Comisiones Regionales y Central.
- Se implementó completamente el SAGCOM, desarrollando en forma íntegra el proceso de calificación de invalidez con expedientes virtuales.
- Se realizó fiscalización de los expedientes virtuales de evaluación de invalidez por medio de una selección de una muestra aleatoria. De este modo, se realiza la fiscalización a los médicos integrantes de las Comisiones Médicas Regionales del país, a los médicos asesores, así como a los integrantes de la Comisión Médica Central. Paralelamente se monitorean los informes de los interconsultores especialistas que han actuado en los casos en estudio. El monitoreo realizado entregó resultados muy satisfactorios para las muestras estudiadas, con puntajes en rangos Bueno y Óptimo en las Comisiones Médicas.
- Se efectuaron las respectivas fiscalizaciones a los expedientes de calificación de trabajo pesado, considerando el nuevo Manual de Procedimientos Administrativos para la calificación de trabajos pesados elaborado el año 2014, en donde se comprobó que el apoyo administrativo en la gestión de Calificación de Trabajo Pesado de la Comisión Ergonómica Nacional se desarrolló sin riesgo de pérdida de la documentación que sustenta los requerimientos.

5. Disposición de información y servicios técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Pensiones. Proveer de información al sistema de pensiones, dado el alto grado de especialización de las materias y de la obligatoriedad involucradas

- Se definió la herramienta idónea para informar sobre calidad de servicio y atención de las AFP, con el objeto de incentivar y apoyar una mejor toma de decisiones por parte de los afiliados al Sistema de Pensiones, avanzando en el diseño de ésta para su posterior implementación durante el año 2016.
- Se publicaron las nuevas tablas de mortalidad de hombres y mujeres para el cálculo de las pensiones por retiro programado, de los aportes adicionales para las pensiones de invalidez y sobrevivencia, y de las reservas técnicas que deben constituir las compañías de seguros que ofrecen rentas vitalicias y que participan en el seguro de invalidez y sobrevivencia, trabajo realizado en conjunto con la Superintendencia de Valores y Seguros y que contó con la asesoría técnica de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- La Superintendencia de Pensiones participó en dos mesas técnicas convocadas por la Subsecretaría de Previsión Social, la Mesa Técnica de Trabajo Instrumento Técnico de Focalización y la Mesa de trabajo sobre Estadísticas Previsionales.
- Se realizaron los siguientes estudios relativos al funcionamiento del Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía:
 - Estudio del ancho de banda del sistema de premios y castigos de los fondos del Seguro de Cesantía. Los objetivos son revisar la actual definición del ancho de bandas del sistema de premios y castigos del seguro de cesantía, determinar la ventana óptima a utilizar para futuros re-cálculos y establecer mecanismos de actualización de las bandas. El resultado es presentado y aprobado por el Consejo Técnico de Inversiones.
 - Actualización del Modelo de Riesgo de Pensión. La proyección de retornos que realiza el Modelo de Riesgo Pensión fue actualizada, considerando tanto la evolución de los datos utilizados como la determinación de parámetros relevantes. Los nuevos parámetros fueron incorporados en el simulador de pensiones la Superintendencia y se requirió a las AFP que actualizaran sus simuladores para utilizar los nuevos parámetros.
 - Estudio sobre cambio de fondos de pensiones y aprendizaje por parte de los afiliados. Se estudia el desempeño de las decisiones de cambios de fondos respecto de variables tales como el momento de la toma de decisión y la rentabilidad efectivamente obtenida. Se analiza si existe un efecto aprendizaje en la decisión de cambio de fondos.
 - Estudio experimental del simulador de pensiones, cuyo objetivo es analizar el efecto que tendría la entrega de información personalizada a los afiliados en sus

decisiones respecto a la inversión de los ahorros previsionales, realización de ahorro voluntario y edad de retiro, entre otras. El proyecto contempló el levantamiento de los datos recopilados para el universo relevante que participó en el experimento, la realización de una encuesta de seguimiento para los usuarios y un análisis preliminar de los resultados iniciales. Se definen plazos y procedimientos para el análisis final, a desarrollarse durante el 2016.

- Estudio sobre cambio de AFP. Se estudia la sensibilidad de la demanda de los afiliados a tres variables de interés: precio cobrado por las AFP, rentabilidad de mediano plazo de los fondos de pensiones e indicador de calidad de servicio de las AFP. Estas variables se consideran en forma independiente y en conjunto. Asimismo, se estudia la importancia de los esfuerzos comerciales de las AFP en las decisiones de cambio de los afiliados.
- Licitación de cartera de afiliados. Se evalúa los potenciales efectos de nuevos mecanismos de licitación en la participación de mercado y en las comisiones cobradas por las AFP. Se simula la incorporación de dos nuevos mecanismos: la licitación de un porcentaje de la cartera de antiguos afiliados de cada AFP y la licitación de la cartera de antiguos afiliados de la AFP más cara.
- Estudio actuarial de los fondos de Seguro de Cesantía. La Superintendencia de Pensiones desarrolló un modelo con el fin de evaluar la sustentabilidad de los Fondos de Cesantía. El modelo permite interacciones entre rentabilidad de los fondos, probabilidad de pedir beneficios y probabilidad de cotizar, tanto para escenarios normales como de crisis a través de shocks exógenos. Se utiliza datos desagregados de los afiliados y cotizantes al Seguro de Cesantía y las series históricas de retornos de los activos que componen los Fondos de Cesantía.

6. Otros eventos y actuaciones relevantes

- En octubre de 2015 y a través de la votación de los países miembros, la Intendente de Regulación de la SP asume la vicepresidencia de la International Organization of Pension Supervisors (IOPS) para el período 2016-2017. En dicho comité se discuten temas de regulación, supervisión y de investigación relativos a los sistemas de pensiones.
- Asistencia a las reuniones del Working Party of Private Pensiones (WPPP) de la OECD, que se realizaron en París. En dichas reuniones se discuten temas regulatorios y de investigación de los Sistemas de Pensiones de los países miembros de la OECD, incluyendo principios de regulación y mejores prácticas internacionales.
- Participación en la Asamblea Anual de la Asociación Internacional de Organismos de Supervisión de Fondos de Pensiones (AIOS) y seminario internacional, ambas actividades llevadas a cabo en San José de Costa Rica. Adicionalmente, la SP participó en el "Taller de Supervisores" organizado por la AIOS, con foco en riesgo operacional.

- Destaca además la participación de la Superintendencia en el proyecto AGCI de colaboración técnica Chile-Panamá, el cual contempla el intercambio de conocimiento y metodologías en materia de supervisión de fondos de pensiones y educación previsional entre ambos países.
- A petición de los organismos reguladores de República Dominicana y Costa Rica, la Superintendencia de Pensiones realiza asistencias técnicas en temas financieros, sistema de multifondos y SBR.
- La Intendente de Regulación es invitada a presentar en el seminario organizado por Pension & Investment denominado "Global Future for Retirement", en la sesión relativa a riesgo de longevidad.
- La Superintendente de Pensiones participa en la reunión anual de Chile Day, la que se llevó a cabo en la ciudad de Londres.
- Se recibieron las visitas de las delegaciones de Paraguay, Kenia, Perú, Colombia, China y Honduras, cuyo interés estuvo enfocado en los siguientes temas: estructura organizacional de la Superintendencia de Pensiones, temas operacionales y relativos a la cobranza de cotizaciones adeudadas, licitación de nuevos afiliados, cotización de independientes, comisión de usuarios del SP, fondo de educación previsional, seguro de invalidez y sobrevivencia, regulación de las inversiones y entrega de información a los afiliados respecto a la calidad de servicio de los regulados para la adecuada toma de decisiones.

7. Gestión Interna

- Se inicia la implementación y difusión de la Política de Gestión de las Personas definida a través de un trabajo participativo con los funcionarios de la SP y con la Asociación Nacional de Funcionarios Superintendencia de Pensiones (AFUSUP), aprobando los procedimientos de desvinculación, de formación y capacitación, de reclutamiento y selección y de acoso laboral y sexual.
- Se crea el Departamento de Desarrollo de las Personas dependiente de la División de Desarrollo Estratégico y Administración, cuya jefatura fue provista mediante un llamado a concurso de selección público.
- Se contrató asesoría para realizar las actualizaciones de cargos por competencias y el diseño e implementación del Sistema de Gestión del Desempeño.

4. Desafíos para el año 2016

El énfasis para el 2016 se concentrará en fortalecer las capacidades normativas, fiscalizadoras y sancionatorias, a fin de continuar protegiendo la adecuada rentabilidad y seguridad de los fondos administrados, y en propiciar una mayor difusión que fortalezca la entrega de beneficios en forma íntegra, adecuada y oportuna, contemplando los siguientes proyectos prioritarios:

Eje Normativo

1. Proponer cambios regulatorios que incrementen las alternativas de inversión para los fondos de pensiones con el objetivo de generar mayores rentabilidades para los afiliados.
2. Participar en la Mesa Técnica para el Comité de Ministros sobre el Sistema de Pensiones, junto al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, al Ministerio de Hacienda, al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, a la Secretaría General de la Presidencia, al Ministerio de Desarrollo Social, a la Dirección de Presupuestos, a la Subsecretaría de Previsión Social y al Servicio Nacional de la Mujer.
3. Revisar y pronunciarse respecto de las Bases de Licitación del Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS) que elaboren las Administradoras de Fondos de Pensiones, así como respecto de los contratos que las AFP deben firmar con las compañías de seguros que se adjudiquen la licitación del SIS. Los nuevos contratos deben comenzar a operar en el mes de julio de 2016.
4. Emitir una resolución, en conjunto con la Superintendencia de Valores y Seguros, en la que se recomiende a los Ministros de Hacienda y del Trabajo y Previsión Social, mantener o modificar la comisión máxima por los servicios de asesoría previsional al momento de la pensión.
5. Brindar asesoría técnica a los proyectos de ley que lideren distintos ministerios relativos al Sistema de Pensiones y Seguro de Cesantía.

Eje Fiscalizador

1. Fortalecer el proceso de Supervisión Basado en Riesgos (SBR) mejorando el proceso en sí mismo y generando un sistema y base de datos asociado que sea robusto y de efectivo apoyo para el proceso de fiscalización. Adicionalmente, se evaluará incorporar la gestión de las Comisiones Médicas al proceso de SBR.
2. Supervisar que la información que las entidades que participan en el Sistema de Pensiones entregan a los usuarios del D.L. 3.500 de 1980, Sistema de Reparto y Sistema de Pensiones Solidarias.

3. Coordinar la realización de acciones conjuntas con otras instituciones reguladoras, entre ellas la SVS en el ámbito del Sistema de Pensiones Solidarias, Rentas Vitalicias y Asesores Previsionales, la SUSESO y la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.
4. Mejorar la calidad y accesibilidad de la información que las entidades fiscalizadas entregan a la Superintendencia de Pensiones, a través de la implementación de sistemas de reportes, indicadores y validaciones a la consistencia de la información, haciendo una utilización más eficiente de este recurso.
5. Crear una segunda Comisión Médica en Santiago, dividiendo la actual Comisión Médica Metropolitana en 2 sedes, con el objeto de procurar un mejor acceso y condiciones de evaluación a los solicitantes de calificación de invalidez en Santiago.
6. Capacitar a los profesionales de las Comisiones Médicas, Médicos Asesores e Interconsultores del Sistema sobre la versión 2016 de las Normas de Evaluación y Calificación del Grado de Invalidez de los Trabajadores Afiliados al Nuevo Sistema Previsional, 7ª edición.

Eje Formador / Atención de Usuarios

1. Publicar la herramienta "Conoces tu AFP", que consiste en la publicación en el sitio web institucional de una herramienta que permite comparar la calidad del servicio ofrecido por las distintas AFP, con el objeto de incentivar y apoyar la toma de decisiones de los afiliados. Esta herramienta proporcionará información a los usuarios sobre la calidad de servicio de las AFP a través de indicadores líderes, los cuales serán presentados con un lenguaje claro y cercano al usuario, permitiendo la correcta comparación entre entidades.
2. Fortalecer la Educación Previsional, a través de la definición de un conjunto de charlas, capacitaciones y actividades de difusión en el ámbito financiero-previsional, con el objeto de contribuir a satisfacer las necesidades de información de la ciudadanía y mejorar el nivel de conocimiento previsional de los usuarios, entregando información clara y oportuna a los afiliados para la toma de decisiones en temas previsionales
3. Re-Certificación ISO 9001:2008 del proceso de atención de usuarios y seguir mejorando en este aspecto, alcanzando nota 8 en satisfacción del usuario con la atención recibida en todos los canales de atención.

Eje Gestión Interna

1. Re-Certificación ISO 9001:2008 del proceso de Compras.
2. Continuar con la implementación de la Política de Desarrollo de las Personas.

3. Levantar y actualizar los perfiles de cargos, con el objeto de que éstos respondan a los valores institucionales que hoy se requieren para el cumplimiento de la estrategia de la Superintendencia de Pensiones.
4. Diseñar el Sistema de Gestión del Desempeño para la Superintendencia de Pensiones que permita impulsar la consecución de resultados en sus trabajadores, alineando competencias conductuales y metas definidas (u otros que se establezcan según diseño).
5. Materializar el servicio de Bienestar en conjunto con la Asociación Nacional de Funcionarios Superintendencia de Pensiones (AFUSUP).
6. Diseñar la política de comunicaciones de la Superintendencia con énfasis en comunicaciones internas.

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015.
- Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015
- Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2015
- Anexo 7: Resultados en materia de Implementación de medidas de Género y de descentralización / desconcentración
- Anexo 8: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2015
- Anexo 9: 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. Por otro lado, el Decreto con Fuerza de Ley N° 3 de 2008, fija planta de personal y fecha de iniciación de actividades de la Superintendencia.

- 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 2015

Número	Descripción
1	Se incrementó la dotación en personal de 234 a 239 funcionarios, contratación de 4 nuevos cargos para oficinas regionales de atención de usuario (Rancagua, Valdivia, Iquique y Punta Arenas, más la contratación de 1 nuevo cargo para Jefe de Desarrollo de las Personas.
2	Se autorizó la apertura de 4 oficinas regionales en conjunto con la SUSESO, a la Superintendencia de Pensiones le correspondió la oficina de Rancagua y de Valdivia . Se habilitaron las oficinas regionales de Concepción y Puerto Montt, que se trasladaron de lugar para poder abordar la creciente demanda de atención presencial en espacios más amplios.
3	Se incluyeron los viajes al exterior programados para actividades Institucionales
4	Se creó el Departamento de Desarrollo de las Personas, dependiente de la División de Desarrollo Estratégico y Administración.
5	Se autorizó el Estudio Anual sobre satisfacción de usuarios y el servicio de Evaluación Sitios WEB de la Superintendencia de Pensiones
6	

- 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.

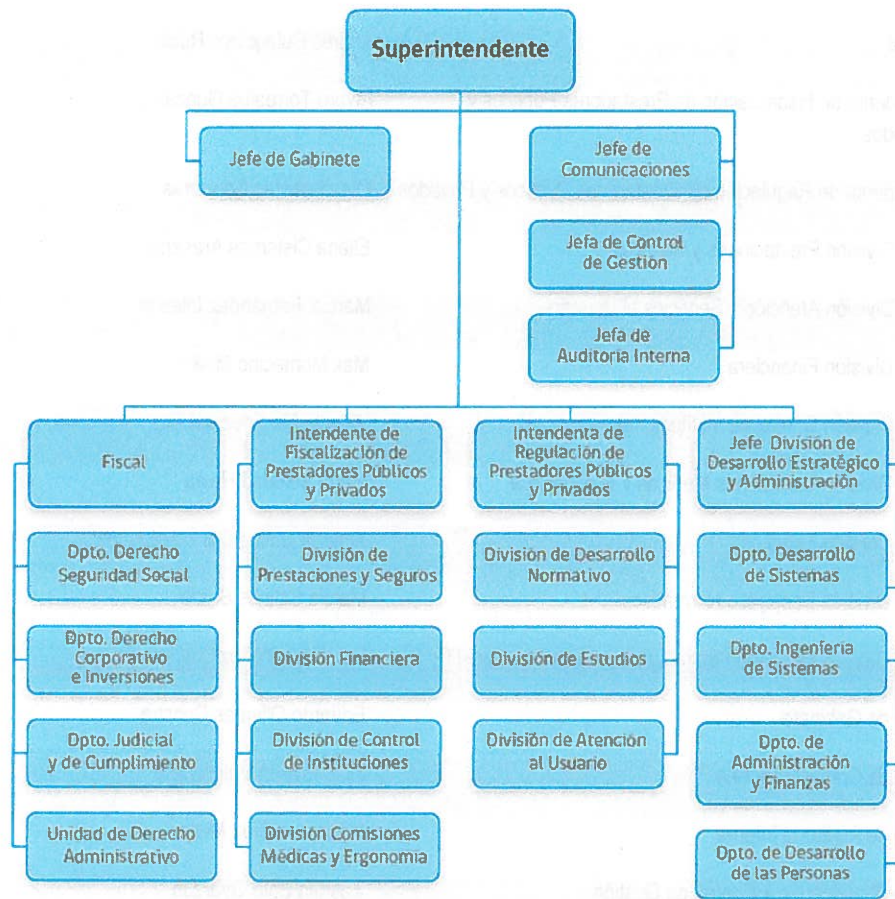
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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.	1
2	Proposición de modificaciones legales y normativas para el sistema de pensiones y de seguro de cesantía.	1, 2
3	Atención de los usuarios del sistema y del público en general.	3
4	Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten.	1, 3
5	Sistema de pensiones con información y servicios técnicos necesarios para su correcto funcionamiento.	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 y ubicación en la Estructura del Ministerio¹



¹ La Superintendencia de Pensiones es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada a través de la Ley N° 20.255 de marzo de 2008 como sucesora y continuadora legal de la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones, creada por el D.L. N° 3.500, de 1980 y 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 y se relaciona con la Presidenta de la República por intermedio de dicho Ministerio, a través de su Subsecretaría de Previsión Social.

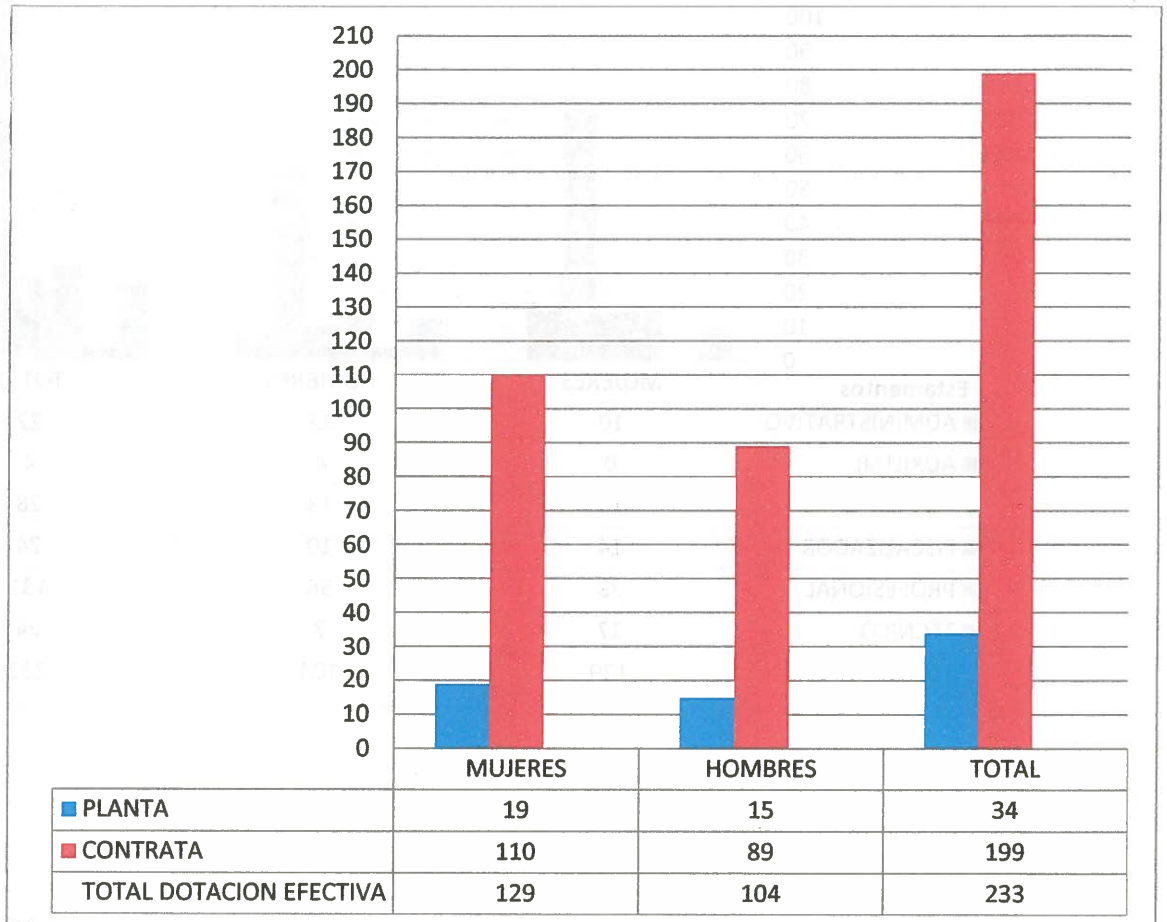
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Superintendente (T y P)	Oswaldo Macías Muñoz
Fiscal	Andrés Culagovski Rubio
Intendente de Fiscalización de Prestadores Públicos y Privados	Álvaro Torrealba González
Intendenta de Regulación de Prestadores Públicos y Privados	Olga Fuentes Contreras
Jefa División Prestaciones y Seguros	Eliana Cisternas Araneda
Jefe División Atención y Servicios al Usuario	Marcial Fernández Iglesias
Jefe División Financiera	Max Montecino Malky
Jefe División Control de Instituciones	Vicente Martínez del Río
Jefa División Comisiones Médicas y Ergonómica	María Soledad Hevia
Jefa División Estudios	Ximena Quintanilla Domínguez
Jefa División Desarrollo Normativo	Marcia Salinas Bruna
Jefe División Desarrollo Estratégico y Administración (T y P)	Francisco Yáñez Salgado
Jefe de Gabinete	Eduardo Olivares Concha
Jefe de Comunicaciones	Julio Pizarro Valenzuela
Jefa de Auditoría Interna	Macarena Díaz Mella
Jefa Planificación y Control de Gestión	Yasmín Soto Oyarzún

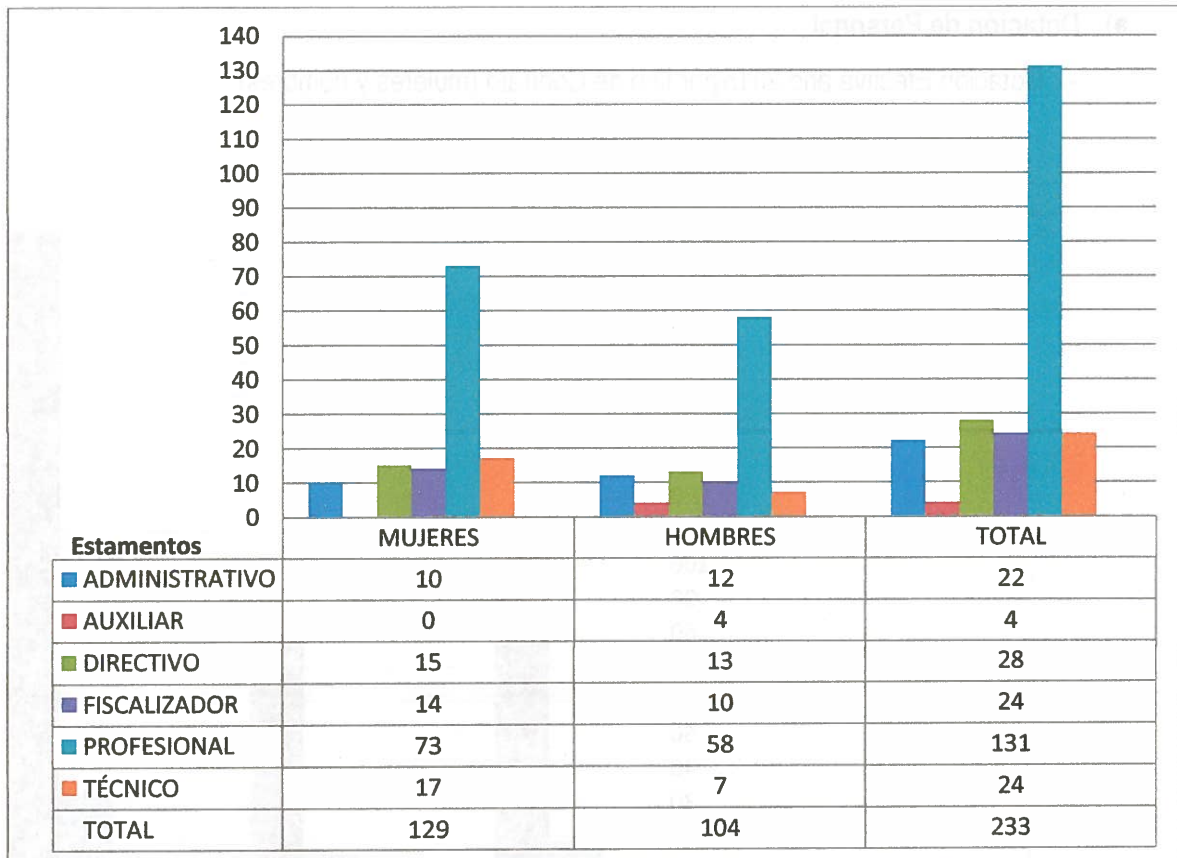
Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

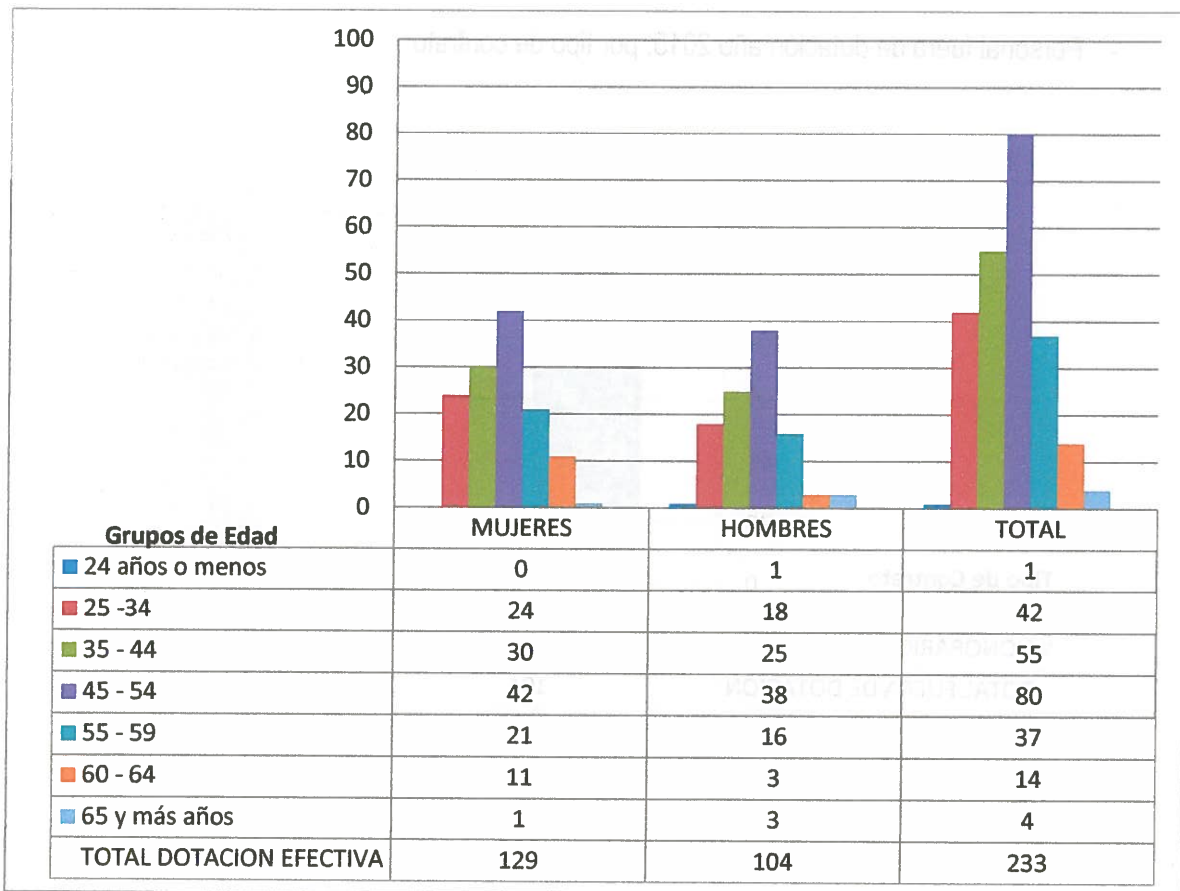
- Dotación Efectiva año 2015 por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2015 por Estamento (mujeres y hombres)

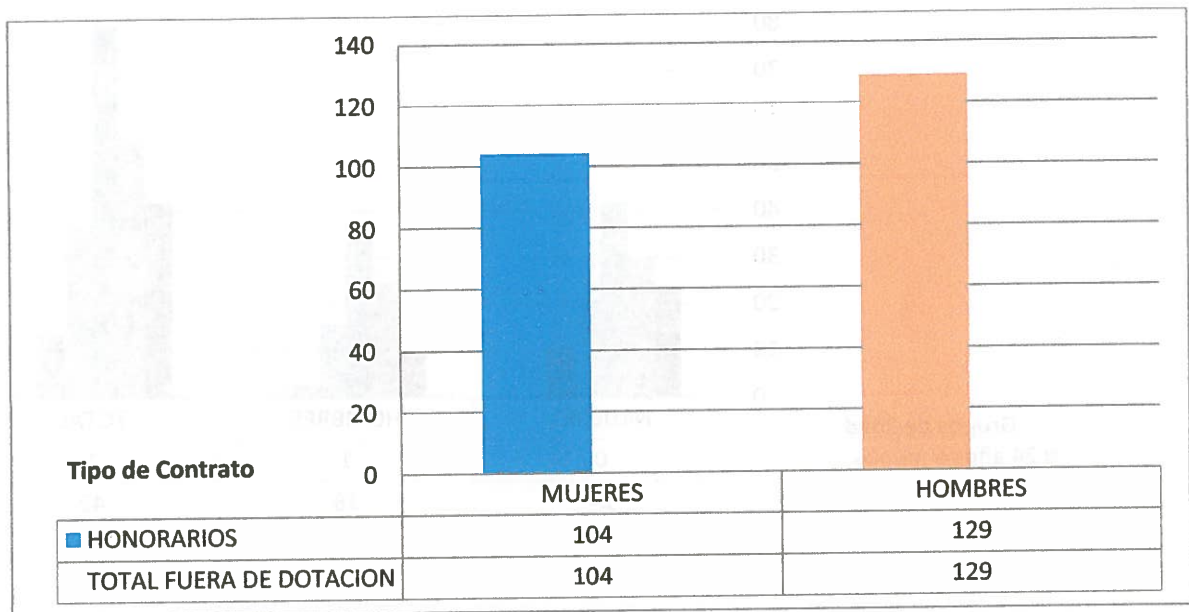


- Dotación Efectiva año 2015 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

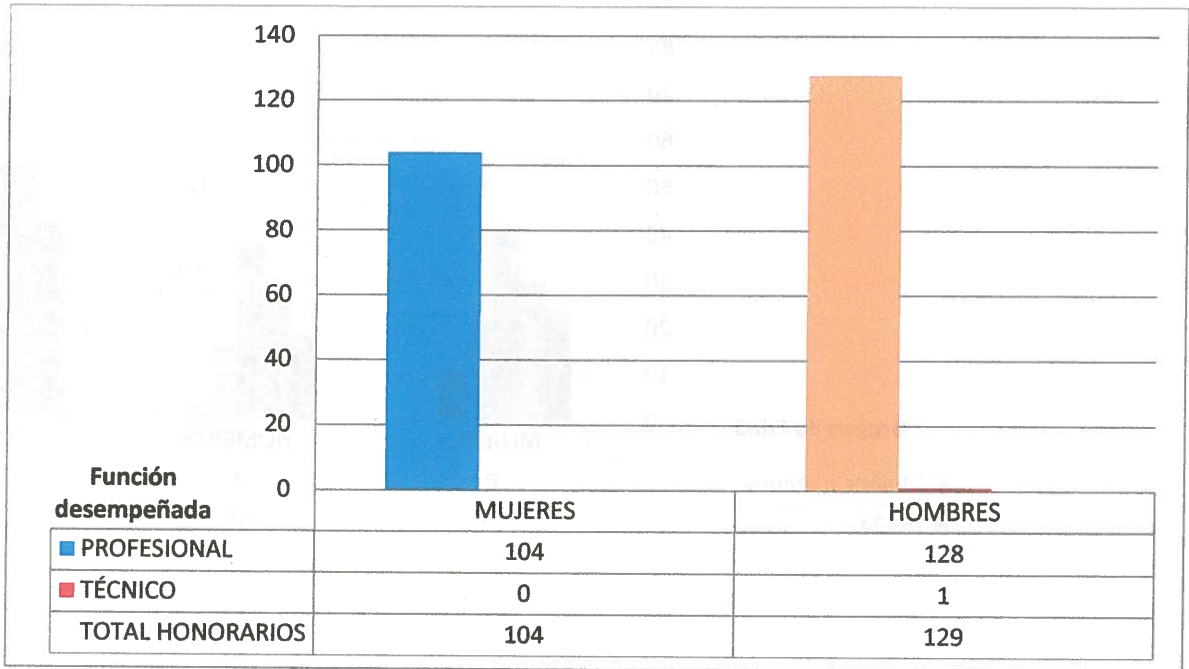


b) Personal fuera de dotación

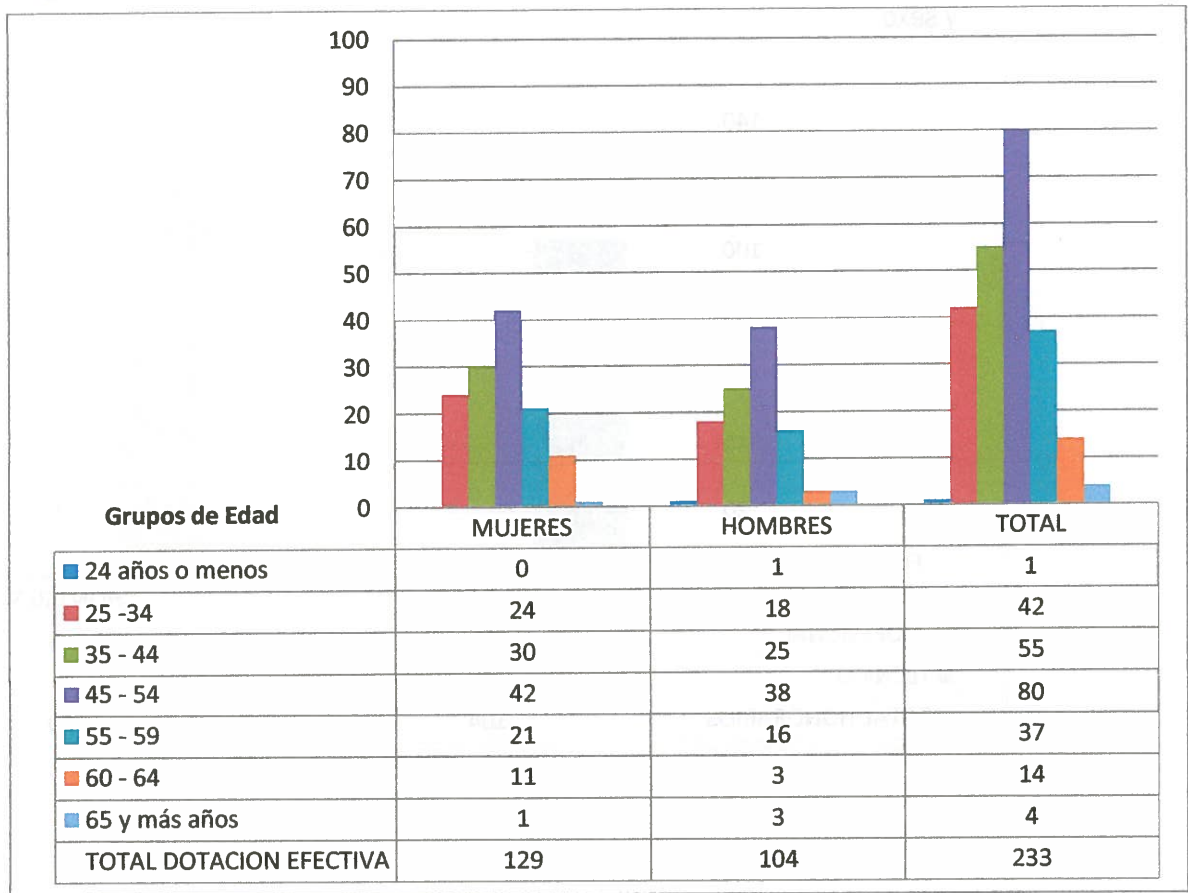
- Personal fuera de dotación año 2015, por tipo de contrato



- Personal contratado sobre la base de honorarios a suma alzada año 2015, según función y sexo



- Personal a honorarios año 2015 distribuido según permanencia (mujeres y hombres).



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2014	2015		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁴ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁵	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	57,9	95,8	165,5	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	90,9	87,00	95,7	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	12,4	7,7	161,6	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,89	2,6	34,2	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,0	0,0	100	
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,78	2,6	68,4	
o otros retiros voluntarios	(N° de retiros otros retiros voluntarios año t/ Dotación efectiva año t)*100	9,33	4,7	198,6	
• Otros	(N° de funcionarios retirados por otras causales año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,3	0,40	333,3	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	(N° de funcionarios ingresados año t/ N° de funcionarios en egreso año t)*100	0,57	1,4	40,8	

² La información corresponde al período Enero 2015 - Diciembre 2015 y Enero 2014 - Diciembre 2014, según corresponda.

³ 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.

⁴ Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2015.

⁵ 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 ²		Avance ³	Notas
		2014	2015		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
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	0,15	<100	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	1,6	12,1	756,3	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	52,0	42,9	82,5	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	18,0	7,7	42,8	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁶	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	5,0	4,4	88,9	
4.4 Porcentaje de becas ⁷ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0	0	100	
5. Días No Trabajados					
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	0,8	62,5	
• Licencias médicas de otro tipo ⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t} / 12) / \text{Dotación Efectiva año t}$	0,1	0,1	100	

⁶ 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.

⁷ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

⁸ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2014	2015		
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	0,031	0,014	221,4	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	0	0	100	-
7. Evaluación del Desempeño⁹					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	-	-	-	-
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	-	-	-	-
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	-	-	-	-
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	-	-	-	-
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁰ 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	
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹¹ 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	SI	SI	
9. Regularización de Honorarios					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	0	0	100	

⁹ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

¹⁰ 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 periodo específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

¹¹ 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.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ²		Avance ³	Notas
		2014	2015		
9.2 Efectividad proceso regularización	(N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	0	0	100	
9.3 Índice honorarios regularizables	(N° de personas a honorarios regularizables año t/ N° de personas a honorarios regularizables año t-1)*100	0	0	100	

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

INGRESOS Y GASTOS AÑOS 2014 - 2015		
Denominación	Monto Año 2014 (M\$)¹²	Monto Año 2015 (M\$)
INGRESOS	13.618.820	13.238.175
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	11.327	93.668
RENTAS DE LA PROPIEDAD	9.342	
INGRESOS DE OPERACIÓN	114	65
OTROS INGRESOS CORRIENTES	79.935	71.873
APORTE FISCAL	13.518.102	13.072.569
GASTOS	13.637.482	13.810.134
GASTOS EN PERSONAL	8.050.438	8.222.253
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.649.069	1.812.682
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	76.807	249.985
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.229.578	3.360.740
INTEGROS AL FISCO	18	10
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	630.973	67.688
SERVICIO DE LA DEUDA	599	96.776
RESULTADO	-18.662	-571.959

¹² Las cifras están indicadas en M\$ del año 2015.

b) Comportamiento Presupuestario año 2015

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO PRESUPUESTARIO AÑO 2015

Sub.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial (M\$) ¹³	Presupuesto Final M\$) ¹⁴	Ingresos y gastos Devengados (M\$)	Diferencia (M\$) ¹⁵
INGRESOS				13.233.793	13.240.161	13.238.175	1.986
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES		93.668	93.668	
	01		Del Sector Privado		93.668	93.668	
		003	Administradora del Fondo para Bonificación por Retiro		93.668		93.668
		999	Otros.			93.668	-93.668
07			INGRESOS DE OPERACIÓN	106	14	65	-51
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	77.910	73.910	71.873	2.037
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	77.910	62.910	63.203	-293
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias		10.000	7.692	2.308
	99		Otros		1.000	978	22
09			APORTE FISCAL	13.155.777	13.072.569	13.072.569	
	01		Libre	13.155.777	13.072.569	13.072.569	
GASTOS				13.234.293	13.939.175	13.810.134	129.041
21			GASTOS EN PERSONAL	7.958.176	8.255.527	8.222.253	33.274
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	1.756.793	1.816.793	1.812.682	4.111
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		249.985	249.985	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		249.985	249.985	
		001	Indemnización de Cargo Fiscal		76.385	78.260	-1.875
		003	Fondo Retiro Funcionarios Públicos Ley N° 19.882		173.600	171.725	1.875
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	3.450.920	3.452.202	3.360.740	91.462
	01		Al Sector Privado	32.699	32.699	14.141	18.558
		003	Peritajes Ley N° 19.404	32.699	32.699	14.141	18.558
	03		A Otras Entidades Públicas	3.357.842	3.359.124	3.286.220	72.904
		405	Comisiones Médicas, D.L. N° 3.500	3.357.842	3.359.124	3.286.220	72.904
	07		A Organismos Internacionales	60.379	60.379	60.379	
		001	Organismos Internacionales	60.379	60.379	60.379	
25			INTEGROS AL FISCO	14	2	10	-8
	01		Impuestos	14	2	10	-8
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	67.890	67.890	67.688	202
	04		Mobiliario y Otros	12.741	12.741	12.722	19
	05		Máquinas y Equipos	2.060	2.060	2.015	45
	06		Equipos Informáticos	3.874	3.874	3.814	60
	07		Programas Informáticos	49.215	49.215	49.137	78
34			SERVICIO DE LA DEUDA	500	96.776	96.776	
	07		Deuda Flotante	500	96.776	96.776	
RESULTADO				-500	-699.014	-571.959	-127.055

¹³ Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

¹⁴ Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2015.

¹⁵ Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

c) Indicadores Financieros

(b) Fuente: y base de Fondos

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁶			Avance ¹⁷ 2015/ 2014	Notas
			2013	2014	2015		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁸)		0,981	0,957	1,006	1.051	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP Ley inicial / IP devengados]		6,994	0,945	1,628	1.723	
	[IP percibidos / IP devengados]		1,000	1,00	1,00	1	
	[IP percibidos / Ley inicial]		0,143	1,058	0,614	0.58	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		21,271	0,820	0,632	0,77	
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0	0	0	0	

¹⁶ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2015. Los factores de actualización de las cifras de los años 2013 y 2014 son 1,0472 y 1,0436 respectivamente.

¹⁷ 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.

¹⁸ Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

indicadores financieros

FUENTES Y USOS

1507 Capítulo : SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

Ejecución Devengado
al Cuarto Trimestre del 2015
Miles de Pesos

Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
	FUENTES Y USOS	700.013	-571.948	128.065
	 Carteras Netas		-29.366	-29.366
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-29.366	-29.366
	Disponibilidad Neta	699.660	-546.690	152.970
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	699.660	-546.690	152.970
	Extrapresupuestario Neto	353	4.108	4.461
114	Anticipos y Aplicación de Fondos	12.530	11.359	23.889
214	Depósitos de Terceros	-11.266	-5.968	-17.234
216	Ajustes a Disponibilidades	-911	-1.283	-2.194

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2015				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Comisiones Médicas DL 3.500	3.357.842	3.359.124	3.286.220	
Peritajes Ley N°19.404	32.699	32.699	14.141	
Capacitación	41.129	40.527	40.527	

f) Transferencias¹⁹

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

g) Inversiones²⁰

La Superintendencia de Pensiones no tiene iniciativas de inversión.

¹⁹ Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

²⁰ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en el subtítulo 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2015

Resultado Indicadores de Desempeño año 2015

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	CAPITULO	07

N°	Producto Estratégico	Nombre Indicador	Formula Indicador	Unidad de Medida	Efectivo			Meta	Logro ¹ %	Notas
					2013	2014	2015	2015		
1	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	6 120547/20305	6 101973/16604	6 112705/18697	6 123473/20579	100%	1
		Enfoque de Género: No								
2	Atención de los usuarios del sistema y del público en general. - Consultas y Atenciones Directas a través de Oficinas de Atención al Público	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 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	%	93.7 (21088.0/22508.0)*100	93.2 (20706.0/22220.0)*100	93.9 (21874.0/23300.0)*100	93.0 (20713.0/2272.0)*100	100%	2
		Enfoque de Género: No								
3	Calificación del grado de invalidez de los afiliados y beneficiarios que la soliciten. - Calificaciones de invalidez	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	53 3214361/60640	58 3030008/52133	93 5074126/54584	58 3569958/61551	62%	3
		Enfoque de Género: No								
4	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	8 30/4	8 30/4	8 31/4	8 32/4	100%	4
		Enfoque de Género: No								

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Fiscalización de las AFP, de la AFC, del IPS, de los Fondos de Pensiones y de los Fondos de Seguro de Cesantía.	Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos operacionales y de los beneficios, en el año t	Fiscalizaciones estándares realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos operacionales y de los beneficios, en el año t /N° de regulados en el año t	unidades				100%	5
			205	197	201	197		
5			1637/8	1577/8	1609/8	1575/8		
Enfoque de Género: No								

Porcentaje de Logro del Servicio 2	92
------------------------------------	----

- 1 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 periodo.
Se define 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 Superintendencia de Pensiones hasta la fecha en que la Superintendencia responde al usuario a través de un correo electrónico.
- 2 Este tiempo es medido desde que el usuario obtiene número para atención en el Total Pack de la oficina de atención de público en Santiago hasta que es llamado por un analista para ser atendido en el módulo respectivo
- 3 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 Ingresan la solicitud al sistema de las Comisiones Médicas Regionales (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 esta Superintendencia tiene acceso a través de una clave.
- 4 El indicador representa el grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Superintendencia de Pensiones en las oficinas de atención de público, canal telefónico, sitio Web y correo postal, a través de la aplicación de una encuesta con cobertura a nivel nacional utilizando los siguientes medios: presencial, para el canal presencial en Santiago, Arica, Antofagasta, Copiapó, Talca, Concepción, Puerto Montt y Coyhaique; virtual o internet, para el canal de atención Web; y telefónica, para los canales de atención telefónica y correo postal.

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

5 El indicador se diseña en base al concepto de Unidad Estándar de Fiscalización (UEF), con la finalidad de homogeneizar las distintas clases de ejercicios de fiscalización. De esta manera la UEF es la unidad de fiscalización más sencilla realizada a los regulados, lo que permite relativizar las fiscalizaciones por sus complejidades y uso de recursos.

Los ámbitos de fiscalización pueden ser: cumplimiento, preventiva y de seguimiento; y los grados de complejidad pueden ser simples o complejos.

- Una fiscalización de cumplimiento simple equivale a 3; 0,6 y 3 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.
- Una fiscalización de cumplimiento compleja equivale a 4; 1 y 4 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.
- Una fiscalización preventiva simple equivale a 5; 6 y 5 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.
- Una fiscalización preventiva compleja equivale a 7; 8 y 7 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.
- Una fiscalización de seguimiento simple equivale a 1; 1 y 1 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.
- Una fiscalización de seguimiento compleja equivale a 2; 2 y 2 unidades estándar de fiscalización en los ámbitos operativo, financiero y de los beneficios respectivamente.

Este indicador, para el año 2015, se compone de: 338 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito de los beneficios; 608 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito operacional; 629 Unidades Estándares de Fiscalización en el ámbito financiero

Notas

1. El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

2. El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Anexo 5: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2015

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2015

IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL	PARTIDA	15
SERVICIO	SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES	CAPÍTULO	07

FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de	Prioridad	Ponderador asignado	Ponderador obtenido	Cumple Objetivos de Gestión Sistema
			Etapas de Desarrollo o Estados				
			I				
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%	95.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :						95.00	

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

OBJETIVO DE GESTIÓN N°1 - INDICADORES DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS
(Cumplimiento Metas)

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.	5.00	8	100.00	5.00	8.00	100.00	5.00
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	93,0	100.97	10.00	93.90	100.97	10.00
Promedio de Unidades Estándares de Fiscalización (UEF) realizadas a los regulados (AFP,s +IPS+AFC) en los ámbitos financieros, operacionales y de los beneficios , en el año t	30.00	197	102.03	30.00	201.00	102.03	30.00
Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t	5.00	58	62.37	0.00	93.00	62.37	0.00
Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el período de un año	10.00	6	100.00	10.00	6.00	100.00	10.00
Total:	60.00			55.00			55.00

OBJETIVO DE GESTIÓN N°2 - INDICADORES TRANSVERSALES (Medir, informar a las respectivas redes de expertos y publicar sus resultados)

Indicador	Efectivo 2015 (informado por el Servicio)	Efectivo 2015 (evaluación final)	Cumplimiento Requisitos Técnicos
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	100	100.00	Si
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	20	20.00	Si
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	0	0.00	Si
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	100,00	100.00	Si
Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	0,44	0.44	Si
Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t	0,44	0.44	Si
Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014	44,44	44.44	Si
Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	100	100.00	Si
Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	42	42.00	Si

Resumen Cumplimiento Objetivo 2

Total Indicadores comprometidos:	9
Total Indicadores cumplidos:	9
% cumplimiento Objetivo 2:	100.00 %
% ponderación asignada:	30.00 %
% ponderación obtenida:	30.00 %

Nota: El grado de cumplimiento del Objetivo 2 corresponde al porcentaje de indicadores cumplidos respecto del total de indicadores transversales comprometidos, multiplicado por la ponderación asignada del Objetivo 2. Se entiende por cumplido cada indicador si está correctamente medido, informado a la red de expertos respectiva y DIPRES y publicado. Por lo tanto, el cumplimiento para cada uno de los indicadores toma valores de 0% o 100%.

OBJETIVO DE GESTIÓN N°3 - INDICADORES TRANSVERSALES (Cumplimiento Metas)

Indicador	Ponderación Formulario Incentivo	Meta 2015	% Cumplimiento indicador informado por el Servicio	Ponderación obtenida Formulario Incentivo, informado por el Servicio	Efectivo 2015 (evaluación final)	% Cumplimiento final indicador Incentivo (evaluación final)	Ponderación obtenida Formulario Incentivo (evaluación final)
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	5.00	92	108.70	5.00	100.00	108.70	5.00
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	5.00	100,00	100.00	5.00	100.00	100.00	5.00
Total:	10.00			10.00			10.00

Estado Aplicativo Web Cumplimiento [PMG/MEI]:	REVISADO MINISTERIO DE HACIENDA
Fecha de emisión:	18-03-2016 10:23

A la Superintendencia de Pensiones le corresponde la asignación establecida en el artículo 9° de la Ley N° 20.212, " Metas de Eficiencia Institucional" (MEI), que tiene un componente fijo de un 5% y un componente variable de hasta un 6,6%.

En el año 2015, nuestra institución logró el cumplimiento del 95% de las MEI, permitiendo que durante el año 2016 los funcionarios perciban un 11,6% por la mencionada asignación.

El total del gasto que involucra el pago de las MEI para los 240 funcionarios autorizados por la Ley de Presupuestos del Sector Público para el año 2016, se estima que ascenderá a M\$514.694 anuales, lo que representa un 5,8% del total del gasto en personal 2016, con un pago promedio por funcionario de M\$2.144 anuales y M\$536 trimestrales.

Anexo 6: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

La Superintendencia de Pensiones no cuenta con Convenio de Desempeño Colectivo.

Acciones realizadas	Género
<p>En el mes de febrero de 2015 se realizó la revisión de los estados de información para el mes de febrero de los fondos de Pensiones administrados por la Superintendencia de Pensiones. Luego de esta revisión se le entregó al titular de la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015. Los estados de información para el mes de febrero de 2015 se entregaron a los titulares de la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015.</p> <p>a) Tener presente la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015.</p> <p>b) Tener presente la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015.</p> <p>c) Tener presente la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015.</p> <p>d) Tener presente la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015.</p>	<p>El género de pensiones es el género de pensiones administradas por la Superintendencia de Pensiones. Este género se refiere a los estados de información para el mes de febrero de 2015.</p>
<p>En el mes de febrero de 2015 se realizó la revisión de los estados de información para el mes de febrero de los fondos de Pensiones administrados por la Superintendencia de Pensiones. Luego de esta revisión se le entregó al titular de la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015. Los estados de información para el mes de febrero de 2015 se entregaron a los titulares de la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015.</p>	<p>1. Tener presente la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015.</p>
<p>En el mes de febrero de 2015 se realizó la revisión de los estados de información para el mes de febrero de los fondos de Pensiones administrados por la Superintendencia de Pensiones. Luego de esta revisión se le entregó al titular de la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015. Los estados de información para el mes de febrero de 2015 se entregaron a los titulares de la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015.</p>	<p>2. Tener presente la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015.</p>
<p>En el mes de febrero de 2015 se realizó la revisión de los estados de información para el mes de febrero de los fondos de Pensiones administrados por la Superintendencia de Pensiones. Luego de esta revisión se le entregó al titular de la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015. Los estados de información para el mes de febrero de 2015 se entregaron a los titulares de la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015.</p>	<p>3. Tener presente la información de los estados de información para el mes de febrero de 2015.</p>

Anexo 7: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2015.

- Género

Compromiso	Acciones realizadas
<p>1. Incorporar en los sistemas de información que administra el Servicio, datos desagregados por sexo y estadísticas que permitan realizar análisis de género.</p>	<p>Se realizó diagnóstico de los sistemas de información existentes en la Superintendencia de Pensiones, relacionados con la medición de indicadores. Luego de este análisis, dada la necesidad de contar con indicadores desagregados por sexo y considerando la relevancia de la información asociada, a contar del año 2016 los siguientes indicadores serán medidos desagregados por sexo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Tiempo promedio de respuesta a calificaciones de invalidez evaluadas en el año t b) Tiempo promedio de respuestas a consultas recibidas por internet en el periodo de un año c) 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 d) Índice de satisfacción con la atención usuaria en el año t.
<p>2. Diseñar indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género que corresponda.</p>	<p>En base a los resultados del diagnóstico se puede afirmar que no existe brecha de género para las variables analizadas (por tipo de canal, por perfil de involucrado, por tramitación, por cierre, tiempo de respuesta).</p> <p>Es relevante mencionar que al no encontrarse brechas en los productos estratégicos, no corresponde la elaboración de indicadores de brechas, luego lo que se propone al respecto, es realizar un mejoramiento de los indicadores de gestión actualmente existentes, en donde se realizará una desagregación por sexo de los datos y se realizará un análisis permanente respecto de su comportamiento.</p>
<p>3. Desarrollar competencias de Análisis de Género, en el ámbito de acción del servicio (capacitación).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se incorporó en el Plan Anual de Capacitación 2015 de la Superintendencia una capacitación en enfoque de género. • El curso de "Enfoque de Género" fue dictado por FLACSO y se llevó a cabo los días 18 y 19 de agosto. • Participaron 4 funcionarios de la SP.
<p>4. Sistema de comunicaciones dirigido a la ciudadanía con lenguaje inclusivo e imágenes no sexistas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó reunión con Jefa de Comunicaciones para definir criterios de lenguaje inclusivo e imagen no sexista. • Se realizó revisión de folletos, video, página web, etc. • Se revisará en forma permanente el lenguaje e imágenes de las publicaciones, de modo de que éste sea inclusivo y no sexista.
<p>5. Espacios de atención de usuarios/as amigables para niños/as y corresponsabilidad en el cuidado.</p>	<p>Se habilitó espacio amigable para niños/as en Oficina Atención de Público de Alameda y se dispuso de revistas para niños.</p>

- **Descentralización / Desconcentración**

La Superintendencia de Pensiones está eximida de implementar medidas de descentralización /concentración.

Anexo 8a: 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 8b: Leyes Promulgadas durante 2015

Durante el año 2015 no fueron promulgadas leyes surgidas producto de la iniciativa de la Superintendencia de Pensiones.

Anexo 9: Premios o Reconocimientos Institucionales

Obtención del Sello Chile Inclusivo, categoría accesibilidad web, por cumplir con los requisitos y documentación requerida por las bases en conformidad a la evaluación emitida por el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS).